



# **Clënten over Kwaliteit**

Wonen en dagbesteding

**Rapportage SMO Breda 2019**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, december 2019

Geschreven door:  
Carolien Paters  
Rinskje Molier-Dijkstra

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)

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

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

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
<b>2. Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1. Algemeen	5
2.2. Wat gaat goed?	6
2.3. Wat kan beter?	7
<b>3. Dagbesteding</b>	<b>10</b>
3.1. Algemeen	10
3.2. Wat gaat goed?	11
3.3. Wat kan beter?	12
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>14</b>
4.1. Algemene procesaanbevelingen	14
4.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	15
<b>Bijlage I - Aanpak CoK</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage II - Resultaten gesloten vragen</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage III - Groepsgesprek</b>	<b>24</b>

# 1. Inleiding

SMO Breda heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd uit onder haar cliënten. De raadpleging is gedaan in november 2019 door middel van de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). In dit rapport staan de resultaten.

## 1.1. Doel

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

CoK heeft de volgende doelstellingen:

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

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

## 1.2. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat hoe de cliënten het wonen bij SMO Breda ervaren en hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen wat betreft de dagbesteding. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 4 staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. In bijlage II staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst en in bijlage III staat een verslag van het groepsgesprek.

## 2. Resultaten

In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten SMO Breda ervaren. Het hoofdstuk begint met een overzicht van de behaalde respons. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar volgens hen nog verbeterkansen liggen.

### Respons

11 van de 15 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld.

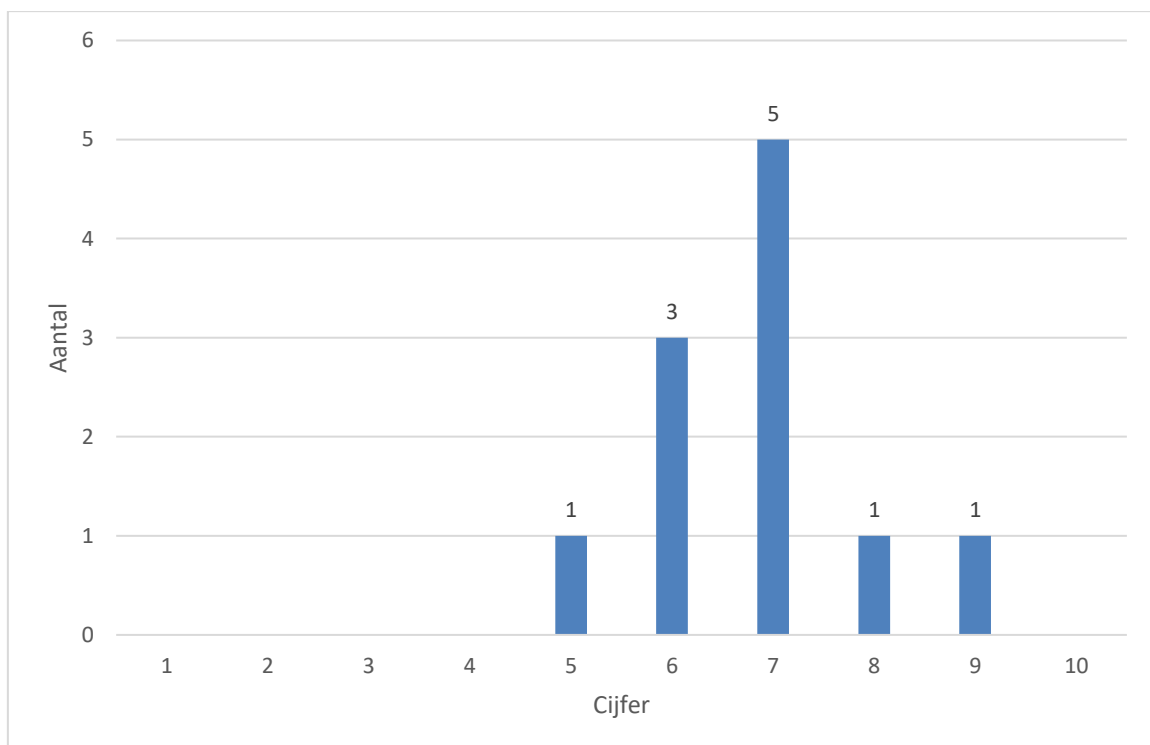
Dit is een respons van 73%.

### 2.1. Algemeen

In de vragenlijst konden cliënten SMO Breda een rapportcijfer.

De cliënten geven gemiddeld het cijfer 6,8.

Tien cliënten geven een voldoende (cijfer 6-9), één cliënt geeft een onvoldoende (cijfer 5). Het meest gegeven cijfer is een 7.



## 2.2. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan SMO Breda. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de cliënten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en in de derde kolom zijn de uitkomsten uit het groepsgesprek, gehouden bij De Gaarshof, samengevat.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groepsgesprek bij De Gaarshof
11 respondenten	11 respondenten	5 cliënten (+ 1 wooncoach)
Kunnen uiten van onvrede		
	Mentor	
	Begeleiding	Begeleiding luistert
		Eten

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

1. Kunnen uiten van onvrede
2. Mentor
3. Bejegening door begeleiding
4. Eten

### 1. Kunnen uiten van onvrede

Uit de gesloten vragen blijkt dat de meeste cliënten zich vrij voelen om tegen de begeleiding te zeggen als ze het ergens niet mee eens zijn. Hierop zijn geen nadere toelichtingen gegeven.

### 2. Mentor

In de open vragen geven cliënten aan tevreden te zijn over hun mentor. Een cliënt noemt dat het iemand is met veel ervaring en een ander geeft aan goed contact te hebben met zijn mentor. Daarnaast komen er uit de gesloten vragen ook aandachtspunten met betrekking tot de mentor naar voren, zie paragraaf 2.3.

### 3. Bejegening door begeleiding

Bij de open vragen benoemen cliënten positieve punten ten aanzien van de begeleiding. Door meerdere cliënten wordt genoemd dat de begeleiding graag wil helpen, het beste met de cliënten voor heeft en 'hard zijn best doet'. Daarnaast noemt een cliënt dat hij kan praten als dat nodig is en in zijn waarde wordt gelaten. Naast de positieve opmerkingen, komen bij de gesloten vragen naar voren met betrekking tot de begeleiding, zie paragraaf 2.3.

#### 4. Eten

Tijdens het groeps gesprek bij De Gaarshof kwam naar voren dat de meningen over het eten verdeeld zijn (zie ook paragraaf 2.3). Een aantal cliënten is zeer tevreden over het eten, maar door andere cliënten worden ook klachten geuit ten aanzien van het eten.

### 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 waar 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie 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 in de derde kolom zijn de uitkomsten uit het groeps gesprek samengevat.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groeps gesprek
11 respondenten	11 respondenten	5 cliënten (+ 1 wooncoach)
		Gebouw
Eigen woning		
		Eten
Buurt		
Informereren over veranderingen		
Eenzaam voelen		
Gewenste hulp		
Overleg over het PAP		
Nieuwe dingen leren		
Luisteren door begeleiding		Luisteren door begeleiding en cliënten
Genoeg tijd van begeleiding		
Wachten op begeleiding		
Vertrouwen in begeleiding		
Teveel bepaald door begeleiding		
Wel eens vervelen in de avonden en weekenden		
	Iedereen gelijk behandelen	
		Hygiëne andere cliënten
		Sport en beweging op maat

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

1. Woonsituatie
2. Begeleiding
3. Overleg over het PAP
4. Andere cliënten
5. Welbevinden

### **1. Woonsituatie**

Bij de gesloten vragen geeft ruim de helft van cliënten aan niet of niet helemaal tevreden te zijn over hun eigen woning. De meeste van hen vinden het te klein en cliënten noemen het gebrek aan rust en privacy daardoor. Tijdens het groepsgesprek bij De Gaarshof geven cliënten aan het gebouw verouderd te vinden. Er worden wat dat betreft verschillende aandachtspunten genoemd: isolatie, warmwatervoorziening bij de douches, het spontaan afgaan van het brandalarm en problemen met het oproepsysteem.

Ook is een aantal cliënten minder tevreden over de buurt waar hij woont. Tijdens het groepsgesprek bij De Gaarshof geven cliënten aan dat de ligging van De Gaarshof (buitenaf en een eind van de stad) door sommige cliënten niet als ideaal wordt beschouwd, hoewel anderen het juist fijn vinden.

Naast positieve geluiden zijn er tijdens het groepsgesprek ook kritische opmerkingen gemaakt wat betreft het eten. Cliënten vinden dat de kwaliteit verslechterd is en zouden graag meer variatie hebben en de mogelijkheid om zelf hun eten op smaak te brengen.

### **2. Begeleiding**

Hoewel de cliënten bij de open vragen ook positieve opmerkingen maken, komen er met betrekking tot de begeleiding uit de gesloten vragen verschillende aandachtspunten naar voren. Cliënten geven aan de begeleiding niet altijd te vertrouwen. De cliënten die hun antwoord op deze vraag toelichten laten weten hun vraagtekens te hebben bij de privacy, maar geven aan hun mentor wel te vertrouwen. Bij de toelichtingen op de vraag over de woonsituatie wordt ook genoemd dat begeleiders zonder kloppen binnenkomen.

Cliënten geven bij de gesloten vragen ook aan dat de begeleiding soms teveel voor hen bepaalt. Ook het krijgen van informatie en de gewenste hulp van de begeleiding komt als aandachtspunt uit de gesloten vragen naar voren.

Waar het gaat om of de begeleiding luistert naar de cliënten, tijd voor hen heeft of op zich laat wachten, vermelden cliënten dat dit wisselt en per begeleider verschilt.

Bij de open vragen wordt door cliënten de wens geuit dat iedereen gelijk wordt behandeld en dat er meer controle is op de regels.

Ook komt uit de gesloten vragen naar voren dat de cliënten vinden dat ze soms nieuwe dingen leren van hun mentor.

### **3. Overleg over het PAP**

Uit de gesloten vragen komt het overleg over het Persoonlijk Actie Plan (PAP) als aandachtspunt naar voren. Als toelichting geeft één cliënt aan het onzin te vinden, aangezien de situatie steeds verandert.



#### **4. Andere cliënten**

Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat enkele cliënten niet te spreken zijn over de persoonlijke hygiëne van sommige andere cliënten. Vooral als de desbetreffende cliënten in de keuken gaan werken ervaren zij dat als storend.

#### **5. Welbevinden**

Bij de gesloten vragen geeft een aantal cliënten aan zich wel eenzaam te voelen. Ook laten cliënten weten zich weleens te vervelen in de avonden en de weekenden. Hierop zijn geen nadere toelichtingen gegeven.

### 3. Dagbesteding

In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dagbesteding bij SMO Breda ervaren. Het hoofdstuk begint met een overzicht van de behaalde respons. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar volgens hen nog verbeterkansen liggen.

#### Respons

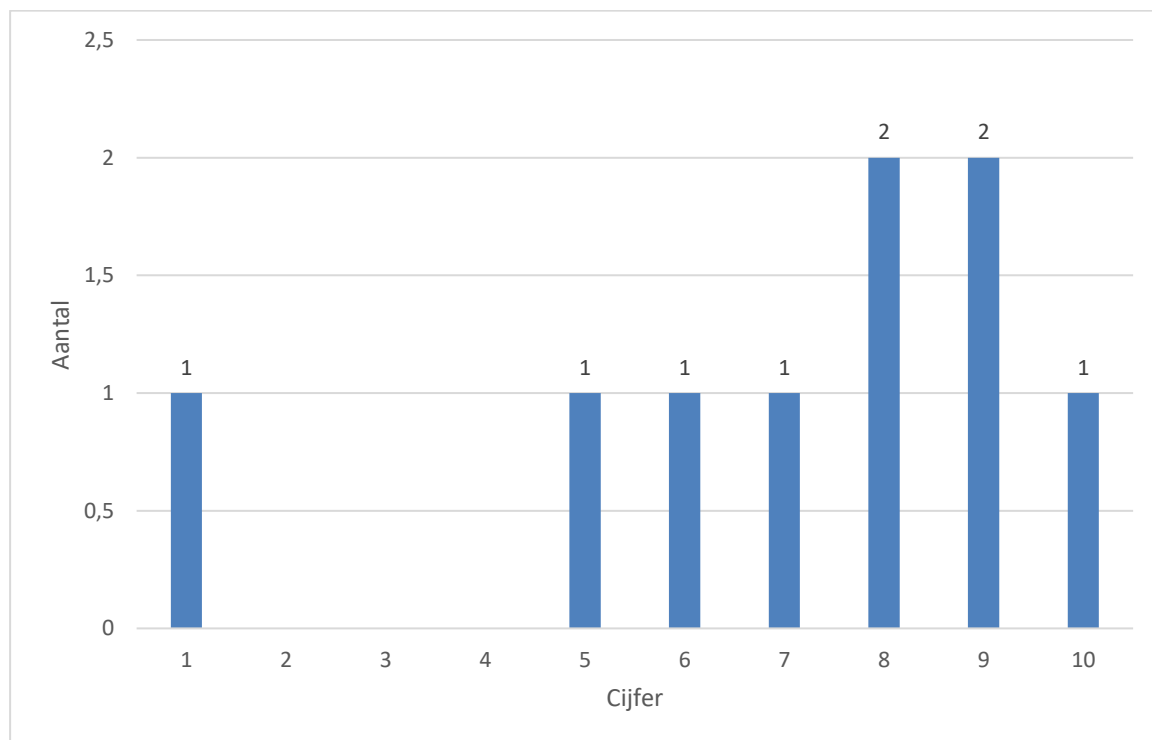
10 van de 15 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld.  
Dit is een respons van 67%.

#### 3.1. Algemeen

In de vragenlijst konden cliënten de dagbesteding bij SMO Breda een rapportcijfer.

Negen cliënten hebben een cijfer gegeven; gemiddeld een 7,4.

Zeven cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), twee cliënten geven een onvoldoende (cijfer 1 en 5).



## 3.2. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de dagbesteding bij SMO Breda. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de cliënten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en in de derde kolom zijn de uitkomsten uit het groepsgesprek samengevat.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groepsgesprek
10 respondenten	10 respondenten	5 cliënten (+ 1 wooncoach)
-		
	Andere deelnemers	
	Daginvulling	
		Activering

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

1. Andere deelnemers
2. Daginvulling

### 1. Andere deelnemers

Hoewel bij de gesloten vragen het 'prettig voelen bij andere deelnemers' als aandachtspunt naar voren komt (zie paragraaf 3.3), vermelden cliënten bij de open vragen en als toelichting op het door hen gegeven rapportcijfer dat ze 'de mensen' leuk en vriendelijk vinden. Ook geven cliënten aan het prettig te vinden met andere mensen in contact te komen, dat zij zich door 'onder de mensen' te zijn minder geïsoleerd en eenzaam voelen.

### 2. Daginvulling / activering

Bij de open vragen geven cliënten aan het werk leuk te vinden en het feit dat ze uit huis en bezig zijn: het biedt structuur. Ook tijdens het groepsgesprek bij De Gaarshof geven cliënten aan tevreden te zijn over de activering. Het geeft hen wat te doen en ze hebben andere mensen om hen heen.

### 3.3. 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 waar 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie 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 in de derde kolom zijn de uitkomsten uit het groepsgesprek samengevat.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groepsgesprek
11 respondenten	11 respondenten	5 cliënten (+ 1 wooncoach)
Werk doen dat je leuk vindt		
Prettig voelen bij andere deelnemers		
Gewenste hulp		
	Vergoeding	Vergoeding
	Strenger naar andere cliënten	
		Motiveren/activeren andere cliënten

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

1. Werk doen dat je leuk vindt
2. Prettig voelen bij andere deelnemers
3. Gewenste hulp
4. Vergoeding
5. Motiveren/activeren van andere cliënten (strenger zijn)

#### 1. Werk doen dat je leuk vindt

Uit de gesloten vragen komt naar voren dat niet alle cliënten het werk doen dat ze leuk vinden. Ook bij de toelichting op het gegeven rapportcijfer geeft een cliënt aan dat hij zijn werk niet altijd leuk vindt, dat er niet altijd werk is of soms juist teveel.

#### 2. Prettig voelen bij andere deelnemers

Hoewel het contact met de andere deelnemers bij de open antwoorden positief wordt aangemerkt, komt dit thema bij de gesloten vragen als aandachtspunt naar voren. Als toelichting meldt een cliënt dat hij het liefste alleen werkt, een ander zegt dat sommige mensen de baas willen spelen.

### **3. Gewenste hulp**

Uit de gesloten vragen komt naar voren dat niet alle cliënten vinden dat ze altijd de hulp krijgen van de begeleiding die ze nodig hebben. Cliënten geven in hun toelichting aan dat de begeleiding daar soms te druk of te prikkelbaar voor is. Eén cliënt geeft aan geen hulp nodig te hebben.

### **4. Vergoeding**

Bij de open vragen geven een paar cliënten aan dat ze graag meer geld zouden krijgen voor hetgeen ze doen. Tijdens het groepsgesprek bij De Gaarshof geven cliënten aan dat de maximale vergoeding veranderd is zonder dat ze dat wisten en dat voor hun gevoel niet iedereen even hard hoeft te werken voor zijn geld .

### **5. Motiveren / activeren van andere cliënten (strenger zijn)**

Een paar cliënten laten bij de open vragen weten dat zij vinden dat cliënten geactiveerd moeten worden en dat de deelnemers meer aanwezig moeten zijn en niet telkens weg moeten lopen. Ook tijdens het groepsgesprek geven cliënten aan dat sommige medecliënten het vaak met 'smoesjes' af laten weten.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij SMO Breda heeft als doel om inzicht te krijgen in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en daarnaast 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 eerst algemene procesaanbevelingen van het LSR, gevolgd door de samenvattingen van de uitkomsten per dienst met conclusies en aanbevelingen van het LSR.

### 4.1. Algemene procesaanbevelingen

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

- Op **organisatieniveau** worden de aandachtspunten uit dit rapport door SMO Breda opgenomen in het organisatieplan en de locatieplannen 2020.
  - Het LSR raadt aan om de resultaten met de cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar, met alle betrokkenen. Bedenk tot slot een (leuke) manier om de uitkomsten van het onderzoek en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
  - Daarnaast raadt het LSR aan om – zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader – de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door SMO Breda op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's<sup>1</sup>. Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** kunnen de uitkomsten met cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers besproken worden in een verdiepend groeps gesprek of met de lokale cliëntenraad. Het betreffende team kijkt of er naar aanleiding van het locatierapport en de uitkomsten van verdiepende (groeps)gesprek met de cliëntenraad aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan 2020 van het team.

---

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

- Op **individueel niveau** bekijken persoonlijk begeleider en vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het PAP van de cliënt. De vertegenwoordiger, de cliënt en de begeleider maken concrete afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar 'onmogelijke' wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van het cliëntervaringsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

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

Uit de cliëntenraadpleging komen verschillende aandachtsgebieden naar voren. Sommige punten komen juist bij de gesloten vragen naar voren, andere bij de open vragen en/of het groepsgesprek. Hieronder staan de belangrijkste aandachtsgebieden, eventueel per thema verder uitgesplitst die uit de raadpleging naar voren komen, waarop wellicht verbetering mogelijk is:

### Wonen

1. Woonsituatie
  - Eigen ruimte
  - Gebouw
  - Eten
2. Begeleiding/mentor
  - Tijd en aandacht
  - Omgang/bejegening
3. Andere cliënten
4. Welbevinden

### Dagbesteding

1. Activiteiten
2. Activering

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen opgesteld. Deze kunnen tijdens het gesprek over het Persoonlijk Actie Plan besproken worden en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en het locatieplan op locatieniveau. Achter elk aandachtsgebied staat op welke diensten deze betrekking heeft.

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

## 4.2.1. Wonen

### 1. Woonsituatie - Eigen ruimte

Cliënten geven aan dat ze hun ruimte te klein vinden en ze ervaren onvoldoende privacy.

- Bekijk of de eigen ruimte van de cliënten anders kan worden ingedeeld, waardoor die groter/ruimer voelt.

### Woonsituatie - Gebouw

Cliënten geven aan dat het gebouw verouderd is (isolatie, warmwatervoorziening, brandalarm).

- Inventariseer wat de belangrijkste klachten zijn rond de staat van het gebouw. Prioriteer de punten en bekijk wat er aan verbetering (budgettair) mogelijk is.
- Zorg voor goede instructies (bijvoorbeeld bij de warmwatervoorziening bij de douches) om de veiligheid zo goed mogelijk te waarborgen.

### Woonsituatie – Eten

De meningen over het eten wisselen sterk.

- Bespreek met de cliënten hun wensen voor de maaltijden op de woonlocatie. Hoe kunnen de maaltijden verbeteren? Hoe kan voor meer variatie worden gezorgd? Evalueer bijvoorbeeld gedurende twee weken na afloop van de maaltijd wat de cliënten ervan vonden.

### 2. Begeleiding / mentor - Tijd en aandacht

Cliënten hebben aangegeven dat er niet altijd voldoende tijd en aandacht voor hen is en dat ze soms moeten wachten.

- Ervaren de begeleiders de tijd en aandacht die ze voor cliënten hebben als voldoende? Is hierin verbetering nodig en mogelijk?
- Wees heel duidelijk naar de cliënten, leg hen uit waarom ze soms (even) moeten wachten en geef aan wanneer er wel tijd is.
- Inventariseer op welke momenten / in welke gevallen de cliënten het wachten als vervelend ervaren. Bekijk of andere cliënten elkaar met bepaalde dingen kunnen helpen, zodat er in sommige gevallen niet gewacht hoeft te worden.
- Maak duidelijke afspraken met de cliënten en leg deze vast. Als een afspraak niet kan worden nagekomen, meld dit, leg uit waarom en zoek een alternatief.
- Bespreek met de cliënten of zij nieuwe dingen willen leren en bekijk wat de mogelijkheden daarvoor zijn. Kan de begeleiding daar zelf een rol in spelen? Wat kan daarover worden afgesproken?



## **Begeleiding / mentor - Omgang / bejegening**

Cliënten vinden dat er onzorgvuldig wordt omgesprongen met signalen aangaande hun gezondheid. Ook vinden zij dat niet iedereen gelijk wordt behandeld en hebben ze niet veel met hun PAP.

- Bespreek individueel met cliënten hoe zij aankijken tegen hun PAP. Is het doel ervan duidelijk? Helpt het hen op dit moment?
- Bespreek met de cliënten op welke punten zij een gebrek aan privacy ervaren. Heeft het te maken met de begeleiding, met de andere cliënten of met allebei? Maak onderling goede afspraken (bijvoorbeeld over kloppen voor iemands kamer binnen te gaan) en leg deze vast.
- Ga zorgvuldig om met vragen/klachten die met de gezondheid van de cliënten te maken hebben. Bespreek met de cliënten waarbij het speelt wat zij wensen en/of nodig hebben en maak goede afspraken. Bekijk of er iets kan worden veranderd aan het oproepsysteem, zodat duidelijker wordt wanneer iets dringend is.
- Doe navraag bij cliënten of zij het gevoel hebben anders te worden behandeld dan anderen en zo ja, waarom. Zorg dat de regels voor iedereen hetzelfde zijn.

### **3. Andere cliënten**

Cliënten zijn niet allemaal te spreken over de persoonlijke hygiëne van sommige medecliënten.

- Inventariseer hoe het staat met de persoonlijke hygiëne. Gaat het om een enkeling of is het breder? Bespreek op individueel niveau dit thema met de cliënten. Leg hen het belang ervan uit. Maak goede afspraken en leg deze vast.

### **4. Welbevinden**

Cliënten geven aan zich wel eens eenzaam te voelen en/of zich 's avonds en in de weekenden te vervelen.

- Vraag op individueel niveau bij cliënten na of eenzaamheid en/of verveling ervaren en vraag daarop door. Zijn er bijvoorbeeld bepaalde momenten waarop cliënten dergelijke gevoelens ervaart en momenten waarop dit juist niet het geval is? Wat is helpend en welke wensen heeft de cliënt op dit gebied?
- Organiseer, bijvoorbeeld in samenwerking met de cliëntenraad, af en toe een thema-avond. Thema's als eenzaamheid, toekomstplannen, sociale vaardigheden zouden aan bod kunnen komen.
- Bekijk op welke manier het bewegingsprogramma wellicht kan worden uitgebreid. Betrek de cliënten hierbij. Welke vormen van bewegen missen zij? Hebben zij ideeën hoe dat te organiseren?

## 4.2.2. Dagbesteding

### 1. Activiteiten

Cliënten noemen dat ze niet altijd het werk / de activiteiten kunnen doen die ze leuk vinden. Ook zijn ze niet tevreden over de planning van sommige activiteiten en zijn er wensen wat betreft het bewegingsprogramma.

- Evalueer samen met de cliënten het activiteitenaanbod en de werkzaamheden en bekijk of cliënten daarin iets missen. Helpt het om werkzaamheden anders te verdelen?
- Kijk goed naar de planning van sociale activiteiten in combinatie met bijvoorbeeld werkroosters van cliënten, zodat zoveel mogelijk iedereen die wil eraan del kan nemen.

### 2. Activering

Niet alle cliënten zijn tevreden over hoe wordt omgegaan met activering en met de bijbehorende vergoeding.

- Ga na hoe het precies zit met de vergoedingen en informeer de cliënten hierover.
- Bespreek met de cliënten het gevoel van ongelijkheid wat betreft hoe er wordt omgegaan met activering. Helpt het om er consequenties aan te verbinden en wat zouden die consequenties moeten zijn? Zijn er goede afspraken te maken over het al dan niet deelnemen ('smoesjes')?
- Bespreek op individueel niveau (nogmaals) het doel van activering. Laat cliënten ook aan elkaar uitleggen welke baat zij hebben bij activering.

## Bijlage I - Aanpak CoK

CoK bij SMO Breda bestaat uit de onderstaande stappen:

### 1. Voorbereiding:

De Wlz doelgroep van SMO Breda bestaat zowel uit Woon-cliënten als Ambulante cliënten en alle cliënten maken mogelijk ook nog gebruik van dagbesteding.

Vanwege de kleine cliëntengroep heeft het LSR een combi-lijst gemaakt van de drie CoK vragenlijsten: Wonen, Ambulant en Dagbesteding.

Op verzoek van SMO Breda konden nog drie vragen worden toegevoegd.

Daarnaast is de vragenlijst in overleg op begripsniveau aangepast voor SMO Breda.

### 2. Instructie begeleiders:

Begeleiders hebben een schriftelijke instructie ontvangen voor het afnemen van de vragenlijst. In de instructie staan de doelen en de planning van de raadpleging, evenals praktische tips: Uit welke stappen bestaat CoK? Wanneer neem je interviews af? Wat doe je met de antwoorden? Hoe maak je de koppeling met het PAP van de cliënt?

### 3. Afnemen en invullen vragenlijst:

De mentoren hebben hun Wlz cliënt een vragenlijst gegeven. Cliënten konden zelf of met ondersteuning van hun mentor de vragenlijst invullen. De mentor heeft vervolgens de antwoorden van de cliënt ingevoerd via de digitale link van het LSR. De cliënt en de mentor kunnen ook samen de vragenlijst invullen, schriftelijk of digitaal. De uitkomsten van de vragenlijst slaat de mentor op als PDF in het dossier van de cliënt.

### 4. Koppeling aan Persoonlijk Actie Plan (PAP):

De mentor en de cliënt gaan in gesprek met elkaar over de antwoorden van de cliënt. Samen bekijken ze of er aandachtspunten zijn die opgenomen kunnen worden in het PAP. Het LSR beschrijft hieronder hoe de koppeling met het PAP gemaakt kan worden. De cliënt en de mentor maken SMART<sup>2</sup> afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het PAP van de cliënt.

### 5. Rapportages:

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst en het groepsgesprek heeft het LSR een rapportage geschreven. In de rapportage zijn de uitkomsten van Wlz cliënten weergegeven en geanalyseerd. Daarnaast zijn conclusies getrokken en doet het LSR aanbevelingen.

---

<sup>2</sup> SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

## Analyse

De analyse van de uitkomsten van het cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen. Als eerste zijn de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

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

### Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt en bij de sterke- en aandachtspunten. Om de opmerkingen en verbeter suggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)<sup>3</sup>. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

---




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

## Bijlage II - Resultaten gesloten vragen

Waar woon je		
	Aantal cliënten	Percentage
De Gaarshof	8	73%
De Vliet	1	9%
Ik woon zelfstandig	2	18%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>




Hoe vul jij de vragen lijst in?		
	Aantal cliënten	Percentage
Dat doe ik met mijn mentor	6	55%
Dat doe ik met een andere begeleider	4	36%
Dat doe ik alleen	1	9%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Uit de gesloten vragen komen 1 sterk punt (groene vlakken), 13 aandachtspunten (gele vlakken) en geen verbeterpunten (oranje vlakken) naar voren.




Waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je eigen woning?		45% (5)	45% (5)	9% (1)	(0)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		55% (6)	27% (3)	18% (2)	(0)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? <sup>4</sup>		70% (7)	20% (2)	10% (1)	(0)
4.	Voel je je wel eens eenzaam jouw woning?		64% (7)	18% (2)	18% (2)	(0)
5.	Voel je je veilig in je woning?		80% (8)	20% (2)	0% (0)	(1)

<sup>4</sup> 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

De begeleiding die je krijgt		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		45% (5)	45% (5)	9% (1)	(0)
7.	Is je mentor goed bereikbaar?		80% (8)	20% (2)	0% (0)	(1)
8.	Wat vind je van het overleg over je Persoonlijk Actie Plan?		20% (2)	60% (6)	20% (2)	(1)
9.	Leer je nieuwe dingen van je mentor?		45% (5)	27% (3)	27% (3)	(0)
10.	Luistert de begeleiding naar je?		45% (5)	45% (5)	9% (1)	(0)
11.	Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?		45% (5)	45% (5)	9% (1)	(0)
12.	Moet je vaak wachten op de begeleiding?		36% (4)	45% (5)	18% (2)	(0)
13.	Vertrouw je de begeleiding?		36% (4)	64% (7)	0% (0)	(0)
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je dan vrij om dit te zeggen tegen de begeleiding?		91% (10)	9% (1)	0% (0)	(0)
15.	Bepaalt de begeleiding te veel voor je?		73% (8)	27% (3)	0% (0)	(0)

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
16.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		80% (8)	10% (1)	10% (1)	(1)
17.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		60% (6)	40% (4)	0% (0)	(1)
18.	Wat vind je van het contact met je familie?		78% (7)	0% (0)	22% (2)	(2)

De vragen over dagbesteding zijn door 10 cliënten ingevuld.  
Alle 3 de vragen zijn aangemerkt als aandachtspunt.

Dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Kan je het werk doen dat je leuk vindt?		62% (5)	38% (3)	0% (0)	(2)
20.	Voel je je prettig bij de andere deelnemers?		56% (5)	44% (4)	0% (0)	(1)
21.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		40% (4)	50% (5)	10% (1)	(0)

## Bijlage III - Groepsgesprek

### Groepsgesprek SMO Breda: 2 december

Aanwezig: 5 cliënten en een wooncoach van locatie De Gaarshof in Baarle Nassau

**Start rondje:** wat gaat goed / waar ben je trots op m.b.t. De Gaarshof en wat kan beter

	
Eten, 2x	Er moet meer geluisterd worden (door begeleiders en cliënten).
De leiding luistert (maar je moet het wel zelf aangeven).	Keuken: het eten moet je zelf op smaak kunnen brengen. Het eten is nu volgens de smaak van de kok.
De mentor luistert naar mij. Hij doet wat hij denkt dat het beste voor mij is. Ik kan met bijna iedereen van het personeel goed opschieten.	Het eten is in kwaliteit verslechterd. Sport en beweging op maat op deze locatie aanbieden in een geschikte ruimte.
Ik vind het leuk om in de keuken te werken.	Mijn wens is om als ZZP'er te gaan werken. Dat geef ik al jaren aan, maar er wordt niets mee gedaan.
Wooncoach: de sfeer onderling (bewoners én team) en het aanbod van activering.	Meer variatie in het eten (rekening houden met de smaak en wensen van de bewoners).
	Het gebouw is verouderd en mag moderner.

Thema's naar aanleiding van het startrondje en de uitkomsten van de vragenlijst:

### Wonen

#### Het eten

De meningen over het eten zijn verdeeld. Twee cliënten noemen het eten als een sterk punt en twee cliënten vinden het juist een verbeterpunt. Eén bewoner geeft aan dat in zijn beleving het eten in kwaliteit achteruit is gegaan. Volgens hem komt dit door bezuinigingen. 'Het is een goed bord eten, maar de kwaliteit mag iets beter. Ik geef wel hintjes maar daar wordt eigenlijk niet zo goed naar geluisterd. Maar ik begrijp dat het lastig is voor 90 mensen'. Smaken verschillen. Zo heeft één cliënt lieve rauwe andijvie, witlof en kool dan alles gekookt. Een andere cliënt vond het eten laatst te pittig en wil zijn eten zelf op smaak kunnen brengen. Weer een andere cliënt vindt dat er wel heel vaak aardappels worden gegeten. Gekookt of gebakken het zijn wel vaak aardappelen. Hij zou liever ook andere gerechten zien. Bijvoorbeeld Antilliaanse gerechten.



## **Begeleiding: signalen gezondheid**

Eén cliënt vertelt over een voorval waarbij hij graag wilde dat de begeleiding zijn bloeddruk ging meten, omdat het niet goed met hem ging. De begeleider vroeg vervolgens of het goed was om over een kwartier terug te komen. Hij is toen 'nukkig' weggelopen. Achteraf bleek zijn bloeddruk veel te hoog en had het heel anders kunnen aflopen. De cliënt geeft aan dat hij een sterretje achter zijn naam heeft staan en dat hij meteen gemeten had moeten worden. De wooncoach licht toe dat sommige cliënten een bloeddruk willen meten zonder noodzaak. Wellicht had de betreffende begeleider niet door dat het bij deze cliënt anders lag en heeft hem daarom gevraagd of het kon wachten. De coach geeft de cliënt de tip om dan meteen aan te geven dat het niet kan wachten. Een andere cliënt vertelt dat hij in verband met hartproblemen op de oproepknop heeft gedrukt maar dat er niet gereageerd werd. Ook bij hem had het anders kunnen aflopen. Hij geeft aan nooit excuses van de begeleiding te hebben gekregen. De wooncoach vertelt dat er 's avonds drie begeleiders zijn, maar dat het tussen 19-20u druk is met bewoners naar bed helpen. Wanneer er dan een oproep komt, moet de bewoner soms even wachten. Het systeem dat binnen De Gaarshof wordt gebruikt maakt geen onderscheid in een alarmoproep en een 'gewone' oproep. Begeleiders kunnen niet zien waarom iemand oproept. Ook geeft de wooncoach aan dat er problemen zijn met het systeem. Soms werkt het systeem niet of komen oproepen niet binnen. De organisatie is bezig met een nieuw systeem.

## **Brandalarm**

Het brandalarm gaat af en toe zonder reden af. Het systeem wordt gecontroleerd en dat wordt aangegeven dat het naar behoren werkt. De medewerkers gaan er vanuit dat dit dan ook het geval is. Desondanks gaat het alarm soms 'spontaan' af.

## **Gebouw**

Het gebouw van De Gaarshof is verouderd dat geven zowel de wooncoach als de bewoners aan. Zo is zijn er problemen met de douches: 'Het water is koud of kokend heet'. Eén cliënt vertelt dat hij zijn voet een keer verbrand heeft. Ondanks reparaties blijven er problemen met de douches. Dit geldt niet voor het 'nieuwere' gebouw. Verder is de wasbak wel eens verstopt en zijn de ramen slecht geïsoleerd waardoor het koud is bij de ramen.

## **Ligging**

Uit de vragenlijst komt naar voren dat enkele cliënten zich niet of een beetje prettig voelen in de buurt waar ze wonen. De aanwezigen kunnen dit wel begrijpen. De Gaarshof ligt buitenaf, tussen twee dorpen en nog verder van de stad. Voor de een is dit perfect, omdat het lekker rustig is. Maar een ander zal dit minder prettig vinden. Het voordeel is wel dat er in de stad veel meer verleidingen zijn voor (ex)drank- en drugsverslaafden. 'Nu zit je verder weg van de verleidingen en moet je meer moeite doen.'

## **Hygiëne**

Enkele bewoners geven aan dat sommige bewoners 'naar oud zweet ruiken', omdat ze niet douchen. Ze vinden het onhygiënisch wanneer deze bewoners bijvoorbeeld in de keuken gaan werken.

## **Sporten**

Eén cliënt geeft aan om het bewegingsprogramma voor bewoners die niet naar Breda kunnen gaan uit te breiden / op maat te maken. Er is wel 'Beweeg je fit', maar er zou meer moeten kunnen. De ruimte die nu is ingericht voor het bewegen is niet ideaal en voor maar een kleine groep.

## **Begeleiders**

Bijna alle aanwezige bewoners zijn over het algemeen tevreden over de begeleiders. Ze vinden de jongere begeleiders wel beter dan de 'oudere' begeleiders. De jongere begeleiders zijn 'gretig, gaan gevoelsmatig beter met cliënten om, begeleiden meer met gevoel, begrijpen bewoners beter en het gaat gemoedelijker'.

## **Cliëntenraad**

Eén bewoner geeft aan dat hij de cliëntenraad nooit op de locatie ziet en geeft als tip om een keer langs te komen en met mensen in gesprek te gaan.

## **Werk (dagbesteding/ activering)**

### **Activiteiten**

Eén cliënt geeft aan dat er activiteiten worden georganiseerd waar hij niet naartoe kan, omdat het tijdens het werken is: 'Wij pakken naast, omdat het onder werktijd is. Of je moet vrij nemen, maar dat kost geld'. De cliënt mist bijvoorbeeld de bingo en de sinterklaasactiviteit.

### **Vergoeding**

Cliënten krijgen per dagdeel een vergoeding. Eén cliënt vindt het oneerlijk dat niet iedereen even hard voor zijn geld hoeft te werken. Ook noemt hij dat de maximale vergoeding per maand is veranderd en daar was niemand van op de hoogte. De aanwezige begeleider geeft aan dit ook niet te weten.

Tot slot geeft de cliënt aan dat cliënten vroeger ook betaald werden voor computerles, boksen, muziekles en dergelijke. Dat is nu niet meer het geval. Nu wordt alleen werken uitbetaald en de activiteiten niet.

### **Motiveren en activeren van cliënten**

De wooncoach heeft als verbetersuggestie om consequenties te verbinden aan 'als er niet geactiveerd wordt'. Sommige cliënten doen geen moeite om te activeren. Voor hen is het geen probleem om geen maandelijkse vergoeding te 'verdienen'. Ze hebben voldoende aan de uitkering. Voor anderen werkt de vergoeding per dagdeel juist wel motiverend. De wooncoach noemt een activeringsplek waarbij mensen gekort werden op hun uitkering wanneer er niet geactiveerd werd. Op De Gaarshof zijn geen consequenties aan het niet deelnemen. Daarnaast noemen enkele cliënten dat er altijd cliënten zijn met 'smoesjes' en die dag niks kunnen/willen doen. 'Maar je kunt niet iedere dag hoofdpijn hebben!'. Eén cliënt geeft aan dat medecliënten en begeleiders hem op zijn stoel zien liggen en denken dat hij de hele dag niks doet. Door zijn aandoening is hij in de ochtend bezig, maar moet hij ook rust nemen. Hij wil hiermee zeggen dat er soms ook een verhaal achter zit.

### **Activering algemeen**

Over het algemeen zijn vier van de vijf cliënten tevreden over de activering. Ze noemen verschillende positieve punten aan de activering: bezig zijn, mensen om me heen, gezellig, leuke bezigheidstherapie, je word er rustig van en ik kom even los van mezelf. Eén cliënt is ontzettend ontevreden over alles. Zijn casus is bekend bij de organisatie.

### **Afsluiting groepsgesprek**

De deelnemers hopen dat er iets wordt gedaan met hetgeen ze hebben aangegeven. Ze willen graag een terugkoppeling: wat zijn de uitkomsten en wat gaat SMO Breda doen (concreet). De bewoners hebben het gevoel dat er eerder niets werd gedaan met wat ze hebben aangegeven.