



Cliënten over de kwaliteit van werken en wonen

Urtica De Vijfsprong



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, november 2016

Geschreven door:
Drs. Marieke Hallegraef

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
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. Aanpak	4
1.3. Analyse	6
1.4. Leeswijzer	6
2. Resultaat Zorgvragers GGZ	7
2.1. Algemene gegevens	7
2.2. Analyse gesloten vragen	7
2.3. Analyse open vragen	12
2.4. Het groepsgesprek	14
3. Resultaat Zorgvragers VG	19
3.1. Algemene gegevens	19
3.2. Analyse gesloten vragen	19
3.3. Analyse open vragen	23
3.4. Het Groepsgesprek	25
4. Resultaten de Kleine Koning	29
4.1. Algemene gegevens	29
4.2. Analyse gesloten vragen	29
4.3. Analyse open vragen	32
4.4. Observatie	33
5. Conclusies en aanbevelingen	36
5.1. Algemeen beeld	36
5.2. Zorgvragers GGZ	36
5.3. Zorgvragers VG	37
5.4. Kinderen van de Kleine Koning	38
5.5. Aanbevelingen LSR	38
5.6. Slot	41

1. Inleiding

De cliëntenraad van Urtica de Vijfsprong heeft, net als in 2013, een cliëntenraadpleging laten uitvoeren door het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap. De raadpleging is gericht op de cliënten van Zorgvragers GGZ, Zorgvragers VG en de kinderen van de Kleine Koning. In dit rapport staan de resultaten van de raadpleging die plaatsvond van april tot en met november 2016.

Achtergrondinformatie

Urtica de Vijfsprong is een antroposofische instelling die wonen, zorg & behandeling en meewerken op de boerderij combineert. Bij Urtica de Vijfsprong kunnen volwassenen en kinderen met een verstandelijke beperking, met autisme of met een psychiatrische hulpvraag werken en wonen in één van de acht kleinschalige woonlocaties. Naast de woonlocaties is Urtica de Vijfsprong een agrarisch bedrijf met koeien, bouwland, tuinbouw, zuivelwerking en een kas. Ook heeft Urtica de Vijfsprong nog een aantal samenwerkingsovereenkomsten met ondernemers in de omgeving waar cliënten werkzaam zijn (bron: website Urtica de Vijfsprong)

1.1. Doel

De doelstellingen van de cliëntenraadpleging luiden als volgt:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten over de kwaliteit van het wonen en werken bij Urtica de Vijfsprong (Wat vinden cliënten?) en inzicht in achterliggende meningen, ervaringen en wensen (Waarom vinden cliënten dat?). De raadpleging is gericht op het genereren van verbeterinformatie op verschillende niveaus¹.
- Vaststellen van verbeter suggesties. Enerzijds is de raadpleging gericht op het vaststellen van verbeter suggesties per groep (zorgvragers GGZ, Zorgvragers VG en kinderen van de Kleine Koning). Het gaat hierbij om verbeterpunten die gericht zijn op de gehele organisatie of een deel daarvan. Anderzijds levert de cliëntenraadpleging verbeter suggesties op die vooral op individueel niveau aandacht vragen. Het gaat in dit geval om zowel concrete individuele wensen van cliënten, als verbeter suggesties die men vooral op individueel niveau kan oppakken. Deze individuele wensen kan de locatie direct koppelen aan de ondersteuningsplanbespreking van de cliënt.
- Een SMART verbeterplan opstellen.

1.2. Aanpak

In april 2016 is het LSR gestart met de cliëntenraadpleging middels een overleg met de cliëntenraad, de zorgcoördinator en de bestuurder. De cliëntenraadpleging bestaat uit onderstaande stappen:

¹ Een verbeterplan op individueel-en locatieniveau sluit aan bij de eisen die vanuit het kwaliteitskader VGN gesteld worden, namelijk: aansluiting bij de zorgplansystematiek en vaststellen verbeter suggesties voor de locatie.

Vragenlijst

Het LSR heeft op basis van haar basisvragenlijsten per groep één vragenlijst gemaakt, afgestemd op de Zorgvragers GGZ, Zorgvragers VG en de kinderen van de Kleine Koning. Voor de Zorgvragers is een versie met pictogrammen (VG doelgroep) en een versie zonder pictogrammen (GGZ doelgroep). Voor de kinderen van de Kleine Koning is er een versie met pictogrammen beschikbaar. De drie vragenlijsten bevatten vragen die zich richten op kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. Daarnaast bevatten de vragenlijsten vragen over Urtica algemeen, 'dagbesteding' en/of 'wonen'. De cliëntenraad heeft vastgesteld of de vragenlijsten goed aansluiten en heeft drie eigen vragen toegevoegd.

Invullen vragenlijst / interviews

Urtica de Vijfsprong heeft de cliënten en medewerkers geïnformeerd over de raadpleging door middel van posters en brieven van het LSR. Vervolgens heeft Urtica de Vijfsprong bij de volwassen cliënten geïnventariseerd of de cliënten zelfstandig de vragenlijst wilden invullen of met hulp van het LSR. Het LSR heeft op twee geplande dagen ondersteuning geboden aan cliënten bij het invullen van de vragenlijst. Onder de kinderen is geïnventariseerd wie zou kunnen deelnemen aan een interview met het LSR. De kinderen hebben zelfstandig, of met behulp van de begeleider of familielid de vragen ingevuld.

Verdiepingsslag

De aandachtspunten die uit de vragenlijst zijn gekomen heeft het LSR in twee groepsgesprekken besproken met de volwassen cliënten die op de vragenlijst hadden aangegeven uitgenodigd te willen worden voor het groepsgesprek. Er is één groepsgesprek gehouden met cliënten 'zorgvragers GGZ' en één groepsgesprek met cliënten 'zorgvragers VG'. Er is, in overleg met Urtica de Vijfsprong, gekozen voor een observatie in de groep van de kinderen op de Kleine Koning.

Rapportage




De resultaten van de vragenlijsten, de groepsgesprekken en de observatie zijn beschreven in een (concept)rapport. Aan de hand van de resultaten zal de bestuurder, in samenwerking met de cliëntenraad, een verbeterplan opstellen. Het LSR geeft de aanbevelingen en tips van de cliënten weer in dit rapport en doet aanbevelingen.

Vervolg

De cliëntenraad, de zorgcoördinator en de bestuurder benoemen op basis van de uitkomsten vervolgens welke verbeterpunten zij opnemen in het verbeterplan. Cliënten kunnen in de vragenlijst aangeven of hun ingevulde vragenlijst naar de persoonlijk begeleider gestuurd mag worden. Over de antwoorden kan, bij toestemming van de cliënt, verder doorgesproken worden tijdens de bespreking van het ondersteuningsplan.

1.3. Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder de volwassen cliënten (VG en GGZ) en de Kleine Koning bestaat uit twee delen. Als eerste zijn de antwoorden op de stellingen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten.

	Beoordeling	Als
	Sterk punt	Minstens 90% van de cliënten antwoordt positief (goed / ja)
	Aandachtspunt	Meer dan 30% van de cliënten is niet helemaal positief (een beetje / niet altijd goed / soms) of negatief (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
	Verbeterpunt	Minstens 20% van de cliënten antwoordt negatief (nee / niet goed)

Een voorwaarde voor deze analyse is dat tenminste 80% van de respondenten antwoord heeft gegeven op de vraag. Bij een lagere respons op een vraag is het resultaat niet als sterk punt, aandachts- of verbeterpunt benoemd.

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de opmerkingen en de verbeter suggesties die cliënten hebben gemaakt bij de vragen. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details eruit te lichten. Op basis van alle uitkomsten trekt het LSR conclusies en formuleert een aanzet tot een verbeterplan.

1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 staan de resultaten van de volwassenen, zorgvragers GGZ en zorgvragers VG. In hoofdstuk 4 staan de resultaten van de Kleine Koning. De ervaringen, meningen en wensen van de cliënten komen per groep in de rapportage naar voren. Ook de individuele wensen, opmerkingen en verbeter suggesties zijn daar te lezen. In hoofdstuk 5 staan de conclusies en aanbevelingen, ten aanzien van alle cliënten van Urtica De Vijfsprong.

Spel en stijlfouten zijn uit de opmerkingen van de cliënten gehaald. Alle resultaten in de rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Opmerkingen die geen betrekking hebben op de zorg en ondersteuning van Urtica de Vijfsprong, zijn niet opgenomen in het rapport.

2. Resultaat Zorgvragers GGZ

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens Zorgvragers GGZ de sterke punten, aandachts- en verbeterpunten zijn ten aanzien van het wonen en werken op Urtica de Vijfsprong. Ook geeft dit hoofdstuk inzicht in wat de cliënten goed vinden in hun leven en wat verbeterd kan worden.

2.1. Algemene gegevens

De groep zorgvragers GGZ bij Urtica de Vijfsprong bestaat uit 14 cliënten; 10 cliënten hebben de vragenlijsten ingevuld. Dit is een respons van 71%.

We kunnen met enige zekerheid stellen dat de uitkomsten representatief zijn. In het groepsgesprek zijn de uitkomsten herkend en/of kon men zich verplaatsen in de scores/toelichting.

Onderstaande tabel laat de woonlocaties zien van de tien cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

	Aantal	Percentage
Locatie Buitenhuizen, de Overweg	2	20%
Locatie Buitenhuizen, het Biesterveld	3	30%
Locatie Buitenhuizen, het Smitshuis	2	20%
Locatie Hackfort, de Hoogkamp	1	10%
Locatie Hackfort, het Hofhuis	2	20%
Totaal	10	100%

2.2. Analyse gesloten vragen

De analyse bestaat uit 36 gesloten vragen. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over de begeleiders, de ondersteuning, de rechten van de cliënten, werk en dagbesteding, woonlocatie en over het welzijn van de cliënt. Er komen 7 sterke punten (groene vlakken) en 6 aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn. De antwoord categorieën verschillen per vraag:

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja'

(met uitzondering van vr. 6, 15, 24, 25, en 32, hier is het 'Nee')

Categorie 😐 is: 'Niet altijd goed', 'Niet helemaal goed', 'Soms' of 'Een beetje'

Categorie ☹️ is: 'Niet goed' of 'Nee' (negatief)




De begeleiders van Urtica de Vijfsprong		😊	😐	😞
4	Luisteren de begeleiders naar je?	9 90%	1 10%	0 0%
5	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	8 80%	1 10%	1 10%
6	Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	8 80%	2 20%	0 0%
7	Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	8 80%	2 20%	0 0%

Eén cliënt heeft de antwoorden op dit blokje vragen toegelicht en zegt:

- Woonbegeleiding: niet voor mij, er wordt teveel ingenomen door bepaalde laag niveau mensen. Mijn reden is anders om daar te wonen, maar ik heb 'dat andere' wel nodig. Ze zien dat nauwelijks of zijn te druk met praktische hulp aan VG cliënten. Werkbegeleiding: is te druk. Teveel 'zwaardere' gevallen psychiatrie en over het aantal in huis is hoger en veel langer dat ze blijven. Ik weet alles wel dus vaak verloren/eenzaam gevoel. Hulp vragen is niet mijn sterkste punt, zeker niet als ik ervaar dat ze al zo druk zijn.




Ondersteuning		😊	😐	😞
8	Krijg je de hulp die je nodig hebt?	8 89%	1 11%	0 0%
9	Wat vind je van de ondersteuningsplanbespreking?	8 80%	2 20%	0 0%
10	Word je geholpen bij het ontwikkelen van je talenten en vaardigheden?	7 70%	1 10%	2 20%
11	Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	8 80%	1 10%	1 10%
12	Als je ergens heen wil buiten Urtica de Vijfsprong kun je daar dan komen?	9 90%	1 10%	0 0%

Eén cliënt geeft een toelichting en stelt dat hij geen of erg weinig ondersteuning krijgt op gebieden die hij nodig heeft. De cliënt vertelt: 'Misschien ook doordat ik vermijdend en teruggetrokken ben. Ondersteuning is bijvoorbeeld nodig op sociaal of op probleemvlak.'

De rechten van cliënten				
13	Als je ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?	9 90%	1 10%	0 0%
14	Als je er iets verandert bij Urtica de Vijfprong wordt dat dan aan jou verteld?	4 40%	6 60%	0 0%
15	Hoor je begeleiders wel eens privédingen zeggen over andere cliënten/ collega's?	7 70%	2 20%	0 0%




Eén cliënt heeft een toelichting geschreven bij de rechten van cliënten:

- Door mijn uitzonderlijke positie word ik vaak benaderd of bejegend als collega. Dit is zowel positief als negatief. Contact is vaker persoonlijk. Voor mijn hulpvraag niet altijd goed. Ook soms last van teveel persoonlijke gevoelens/ reacties enz. van begeleiders.

Werk en dagbesteding				
16	Wat vind je van de werkplek/ dagbesteding?	8 80%	2 20%	0 0%
17	Wat vind je van de activiteiten die je doet?	9 90%	1 10%	0 0%
18	Krijg je de kans om nieuwe dingen te leren?	7 70%	3 30%	0 0%
19	Hoe ervaar je de pauzes op de werkplek/ dagbesteding?	7 70%	2 20%	1 10%
20	Voel je je prettig bij de andere cliënten / collega's?	7 70%	2 20%	1 10%
21	Voel je je prettig bij je werkleider?	7 78%	2 22%	0 0%
22	Zijn de werkleiders op de hoogte van de afspraken die met jou zijn gemaakt?	6 67%	3 33%	0 0%
23	Voel je je op je gemak op de werkplek/ dagbesteding?	7 78%	2 22%	0 0%
24	Voel je je wel eens eenzaam op de werkplek/ dagbesteding?	6 67%	2 22%	1 11%
25	Ben je wel eens bang op de werkplek/ dagbesteding?	7 78%	1 11%	1 11%

Er zijn twee reacties bij deze vraag in het veld voor toelichting:

- Ik vind de pauze wel goed. Ik heb genoeg tijd om te eten in de pauze en een wandeling te maken. Ik heb vaak ook wel dagen dat de pauze een kwartier te lang duurt.
- Sociaal kost veel moeite dus werk ik vaak alleen. Ik bedenk ook vrijwel altijd zelf wat ik doe. Ik voel me dus vooral niet oké. In contact met anderen, pauzes, samen moeten werken etc. soms is dit angstig. Ik pik ook teveel op van m'n hulpvragers. De 'ergste/zwaarste' zijn juist in het huis, bewust en ik snap het maar voor mij zwaar. Weinig lucht en het zijn er teveel. Ook de andere die er werken hebben veel 1 op 1 begeleiding nodig.

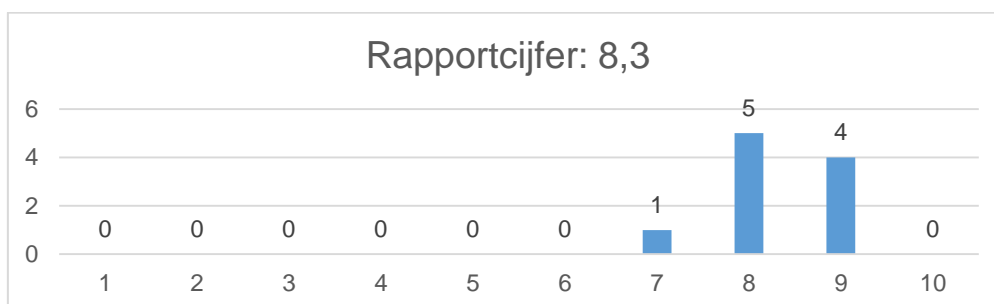
Woonlocatie				
26	Wat vind je van je eigen woning/ kamer?	8 80%	2 20%	0 0%
27	Is het eten op de woonlocatie goed?	8 89%	1 11%	0 0%
28	Voel je je prettig bij je medebewoners?	8 80%	2 20%	0 0%
29	Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	9 90%	1 10%	0 0%
30	Zijn de woonbegeleiders op de hoogte van de afspraken die met jou zijn gemaakt?	9 90%	1 10%	0 0%
31	Voel je je op je gemak op de woonlocatie?	8 80%	2 20%	0 0%
32	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?	4 44%	4 44%	1 11%
33	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	4 40%	5 50%	1 10%

Over jezelf		😊	😐	😞
38	Voel je je nu gezond?	7 70%	3 30%	0 0%
39	Ben je nu tevreden?	5 50%	5 50%	0 0%
40	Wordt er gelijkwaardig en respectvol met je omgegaan?	10 100%	0 0%	0 0%

Geen van de cliënten heeft een toelichting gegeven bij deze vragen.

Welk rapportcijfer krijgt Urtica de Vijfsprong?

De cliënten geven Urtica de Vijfsprong gemiddeld het rapportcijfer 8,3. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8.



2.2.1. Resultaten

De cliënten zijn positief over de begeleiding, zij geven aan dat de begeleiders naar hen luisteren. Cliënten kunnen tegen de begeleiders zeggen wanneer zij het ergens niet mee eens zijn. Tevens voelen cliënten zich prettig bij hun persoonlijk begeleider. De woonbegeleiding is op de hoogte van de afspraken die gemaakt zijn met de cliënt. Verder zijn cliënten positief over de mogelijkheid om buiten Urtica de Vijfsprong te kunnen komen als zij dat willen. De activiteiten bij werk en dagbesteding worden als goed ervaren. 100% van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan dat er gelijkwaardig en respectvol met hen wordt omgegaan. Deze punten zijn allemaal als sterk punt naar voren gekomen.

Aandachtspunten die naar voren komen zijn dat cliënten ervaren dat hen niet altijd wordt verteld wanneer er veranderingen zijn op Urtica de Vijfsprong. Werkleiders zijn niet altijd op de hoogte van afspraken die met cliënten zijn gemaakt. Men voelt zich wel eens eenzaam op de werkplek/dagbesteding en op de woonlocatie. Ook geven cliënten aan wel eens bang te zijn op de woonlocatie. Op de vraag 'ben je nu tevreden' antwoordde helft van de cliënten 'een beetje'.

2.3. Analyse open vragen

In de vragenlijst zijn vier open vragen opgenomen. Eén van de open vragen volgt op de vraag een rapportcijfer te geven. De overige drie vragen zijn:

- Als je de directeur was bij Urtica de Vijfsprong wat zou je dan veranderen?
- Wat vind je fijn aan Urtica de Vijfsprong?
- Wat zou je willen in je leven?

De resultaten van deze vragen staan hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

2.3.1. Wil je iets zeggen over het rapportcijfer?

Het cijfer dat de cliënten hebben gegeven komt vooral voort uit de waardering voor het wonen en werken op Urtica de Vijfsprong, met name 'de plek':

- Het is fijn/goed wonen en werken bij Urtica de Vijfsprong, maar natuurlijk is niemand perfect. Een 10 geef ik dus niet, er is altijd ruimte voor verbeteringen en positieve nieuwe ontwikkelingen.
- Ik vind het los van mijn persoonlijke situatie een geweldige plek die ik diep in mijn hart gesloten heb, maar juist mijn persoonlijke situatie maakt dat de andere vragen lager scoren. Ik hoop op verbetering qua woonplek in de toekomst, andere plek.
- In het algemeen een prima plek om te wonen/werken, maar zoals overal zijn er wel verbeterpunten.
- Perfectie bestaat niet.

2.3.2. Als je de directeur was bij Urtica de Vijfsprong wat zou je dan veranderen?

Bij de antwoorden op deze vraag valt op deze deels gaan over praktische zaken (grotere kamer, eigen spullen, koffie) en deels over Urtica de Vijfsprong als zorginstelling, met tips voor de aanpak.

Inrichting en voorzieningen

Voor alle cliënten zou een eigen badkamer gerealiseerd worden. Men zou meer spullen hebben en de koffie zou om 16.00 uur worden gedronken.

Communicatie

De cliënt als directeur zou de communicatie verbeteren. Urtica de Vijfsprong weer kleiner maken, waardoor het gemeenschapsgevoel weer meer gaat leven. Er zou meer georganiseerd worden op cultureel en creatief gebied, wat dan voor meer verbinding en verdieping zou zorgen, is de verwachting.

Activiteiten

Meer buitenactiviteiten zouden georganiseerd worden

Werk

Op het gebied van werk en dagbesteding geeft een cliënt aan dat hij als directeur de 'mogelijkheden tot instroom bij de werkgebieden zou vergroten, er zou meer samenwerking onderling tussen werkgebieden komen. Meer cliënten aantrekken, uitwisseling tussen werkgebieden in personen'.

2.3.3. Wat vind je fijn aan Urtica de Vijfsprong

Meerdere cliënten geven aan dat ze het wonen en werken op Urtica de Vijfsprong als fijn ervaren. Eén cliënt geeft aan 'de goede sfeer en de leuke mensen'. Andere reacties zijn:

Ten aanzien van zichzelf

'Dat je mag zijn wie je bent', 'een plek met aandacht voor elkaar', 'ieder mens wordt als uniek wezen gezien, respect voor mens, dier en natuur'.

Ten aanzien van de plek

Genoemd wordt 'de rust en de harmonie' en ook 'de rustige werkplek vind ik fijn'. Verder 'de schoonheid van kleine dingen (als een kleurend blad of een paardenbloem) dit wordt nog steeds gezien en je word er op gewezen'.

2.3.4. Wat ik zou je willen in je leven

Vijf cliënten hebben een antwoord gegeven op deze vraag,

Leren

Cliënten geven aan nog dingen te willen leren. Om zelf 'beter te kunnen blijven staan' bijvoorbeeld. 'Hulp kunnen vragen als het nodig is. Trouw blijven aan eigen hart'.

Toekomst

Leren voor de toekomst wordt genoemd, een diploma halen, iets van de wereld gaan zien. Eén cliënt geeft aan dat hij wil wat hij nu al heeft, een nuttig en zinvol bestaan met ruimte voor uitdaging. Huisje, boompje beestje is een wens. Sociale contacten uitbreiden. Ook constateert een cliënt dat hij nu heel tevreden is maar ooit graag een mooie werkplek in de horeca in een beschermde omgeving zou willen.

2.4. Het groepsgesprek

Het groepsgesprek heeft plaatsgevonden op 10 november 2016. Er is anderhalf uur geanimeerd gesproken, kritisch en lovend.

Bij het groepsgesprek waren drie bewoners aanwezig (een vierde bewoner die zich had aangemeld voor het groepsgesprek was ziek) en de medewerker van het LSR als gespreksleider. In het gesprek is er niet gesproken over 'cliënten' maar over 'bewoners'. Desgevraagd gaven de deelnemers daar de voorkeur aan te geven bij het gesprek.

Bij de start van het gesprek wordt meteen het vermoeden uitgesproken dat 'de onderlinge communicatie' slecht zal scoren en zeker een aandachtspunt zal zijn, voor heel Urtica De Vijfsprong. Die indruk wordt door alle aanwezigen onderkend en onderschreven.

Afgesproken is de onderwerpen te bespreken in volgorde zoals ze ook op de vragenlijst voorkomen. Ieder mag iets toevoegen of inbrengen in het gesprek 'wat gezegd moet worden' (de privacy en vertrouwelijkheid van het gesprek is besproken en door alle bewoners onderschreven als belangrijk).

2.4.1. Begeleiders

Aandacht voor bewoners

De bewoners herkennen het luisteren als sterk punt, 'dat is waar' wordt meteen gezegd. Er wordt niet voor je beslist. 'Wat wil je, ga maar regelen', zeggen ze dan en je kan daar ook hulp bij krijgen. De bewoners ervaren dat er open, eerlijk en met aandacht wordt er geluisterd. De persoonlijke omgang wordt als positief genoemd. Eén cliënt vat het samen met: 'Je bent hier geen bed, hier ben je als persoon.'

Deskundigheid

In het gesprek wordt de deskundigheid van de begeleiding besproken, de bewoners vinden dat de begeleiders goed toegerust zijn voor hun taak.

- Begeleiding heeft persoonlijke aandacht, is goed geschoold, heeft veel ervaring.
- Begeleiding kan goed omgaan met een brede doelgroep.
- Individuele begeleiding is prima.
- Er zijn meerdere begeleiders, woon-, werkbegeleiders en een jobcoach. Dat wordt als prettig ervaren.
- Oudere begeleiders zijn een beetje 'set', vaste manier van kijken, dat is soms lastig, maar geeft ook duidelijkheid, dat is wel heel prettig.

Tijd voor de cliënt

Er wordt een tijdje gesproken over de tijd die de begeleiders hebben voor de cliënten, deze wordt als te krap ervaren. Een bewoner geeft aan: 'Het team bij de buitenhuizen is niet zo groot en er wordt wel van je verwacht dat je je redelijk zelfstandig kan redden.' Eén bewoner zegt: 'Het komt voor dat men zijn persoonlijk begeleider een maand lang niet spreekt. Er is een schaduw begeleider, maar dat werkt ook niet altijd'.

Als mogelijke oorzaken van weinig tijd wordt genoemd:

- Het team van de buitenhuizen is niet zo groot.
- Er is soms te weinig begeleiding.
- De planning is niet altijd handig (alle begeleiders naar BHV).
- Hulp vragen is best lastig.
- Organisatie moet beter communiceren: veranderingen tijdig doorgeven, woon- en werkbegeleiding beter afstemmen.

Om bovenstaand aan te pakken hebben de bewoners een aantal tips:

- Meer begeleiding.
- Een vaste invaller (die goed ingewerkt wordt en op de hoogte is).
- Maak een nieuwe functie van teamleider, die de boel meer draaiende houdt, spreekbuis, aanspreekpunt. Heeft overzicht, weet alles.

2.4.2. Ondersteuning

Buiten Urtica de Vijfsprong kunnen komen, ervaren de bewoners als positief. De bewoners vragen zich wel af of dat wel voor iedereen op Urtica de Vijfsprong zo is. Bijvoorbeeld bij de zorgvragers VG, worden die wel genoeg geprikkeld om te gaan, vraagt men zich af.

Er is gesproken over de opmerking bij 'toelichting over ondersteuning': 'meer ondersteuning gewenst op sociaal en probleemgebied'. De bewoners zijn van mening dat het wonen op een Antroposofische instelling met zich mee kan brengen dat het in de buitenwereld soms lastig is. Sommige lossen dat op door ook vrienden buiten Urtica de Vijfsprong te hebben (bijvoorbeeld bij een sportclub).

Bewoners geven aan de ondersteuning als goed te ervaren. Als je iets wilt, wordt gevraagd: hoe kan dat dan het beste, hoe wil je het aanpakken?

Belangrijk aandachtspunt dat naar aanleiding van dit onderwerp ter sprake komt is de wens (noodzaak volgens de aanwezigen) van een iets strengere aanpak. Met name ten opzichte van roken en gamen. Sommige bewoners hebben dag- en nachtritme omgedraaid, daar is niet genoeg aandacht voor. Als het internet van de computer wordt gehaald, om daar paal en perk aan te stellen, dan kijkt men gerust de hele nacht films die eerder overdag gedownload zijn. Er zijn geen consequente sancties op afspraken, het is iets te vrijblijvend aldus de bewoners.

2.4.3. Rechten

Je kunt heel goed zeggen als je het ergens niet mee eens bent, er wordt begripvol op gereageerd, er wordt een oplossing gezocht, zo reageren de bewoners.

Het aandachtspunt: 'Als er iets verandert bij Urtica de Vijfsprong wordt dat dan aan jou verteld?' is terecht een aandachtspunt volgens de aanwezigen. De ervaring is, zeker als je buitenaf woont, dat je vaak zelf moet (na)vragen of er (nieuwe) afspraken, ontwikkelingen, veranderingen zijn. De gevolgen van het missen van informatie zijn volgens de bewoners: je kunt informatiebijeenkomsten missen, gesprekken missen of je mist (het begin van) een activiteit. Je weet niet waar, wanneer, hoe laat.

Om dit aandachtspunt te verbeteren hebben de bewoners een aantal tips:

- Zet de informatie meteen op internet.
- Een intranet voor bewoners (er is begrip voor dat bereikbaarheid van de locatie niet altijd gemakkelijk is. Glasvezel lijkt eraan te komen, maar is er nog niet).
- Zorg dat elke bewoner een eigen mailadres heeft ('Ik moest er zelf achteraan', zegt een van de bewoners). Hierbij wordt nog wel als probleempunt genoemd dat mails niet altijd op tijd aankomen.

Bij toelichting bij het onderwerp rechten van cliënten is de reactie: 'Je wordt wel eens benaderd als collega, dat is positief en negatief'. Door de bewoners in de gespreksgroep wordt het als positief ervaren, een soort partnerschap. Bewoners kunnen zich echter wel goed voorstellen dat het ook als negatief ervaren kan worden ('dat niet iedereen dat altijd prettig vindt').

2.4.4. Werk en Dagbesteding

De bewoners zijn positief over werk en dagbesteding. Een sterk punt is volgens hen: 'je werk is op maat gemaakt'.

Apart genoemd wordt waardering voor het feit dat Urtica De Vijfsprong ook de ruimte biedt dat mensen extern kunnen gaan werken als ze dat willen, 'dat stimuleren ze hier wel, terwijl het hun zelf geld kost (ze krijgen minder geld binnen)' is de reactie.

Afspraken

Het aandachtspunt: 'zijn werkleiders op de hoogte van de afspraken' levert veel gesprekstof op. Het concentreert zich op de invallers, het contact woon- en werkbegeleider.

Bewoners geven aan dat de zij het als vervelend ervaren dat invallers niet altijd op de hoogte zijn van de afspraken. Als een bewoner het dan zelf moet uitleggen geeft dat soms een gevoel 'alsof je het zelf niet zal weten', zegt één van de bewoners (terwijl hij het werk al zes jaar doet). Verder wordt genoemd dat er soms geen contact is tussen werk- en zorgbegeleider ('ze hebben elkaar één keer in twee jaar gezien').

Er wordt geconstateerd dat de werkbegeleider niet altijd bij de ondersteuningsplan bespreking is (daar is overigens wel begrip voor, de werkleider heeft veel mensen en veel verschillende taken).

Bij de vraag 'wat zou het opleveren als de woon-, werkbegeleiders en invallers wel op de hoogte zouden zijn' komen de volgende antwoorden:

- Als werkleider wel op de hoogte zou zijn dan kan dat stress voorkomen (bv een afspraak dat je altijd naar zwemmen gaat).
- Als je niet zo lekker in je vel zit, moet je zelf zeggen. Dat is niet fijn. Dat lukt niet altijd.

Ook hebben de bewoners tips:

- Gebruik WhatsApp: via WhatsApp, kunnen woon- en werkbegeleiders informatie aan elkaar doorgeven (ook als het niet meteen heel erg nodig is).
- Een individuele app en een groepsapp maken. Voor persoonlijke dingen (één op één) en voor de hele groep.

Eenzaamheid

Het aandachtspunt 'eenzaamheid' is uitgebreid aan bod gekomen. Een punt waar de bewoners van Urtica De Vijfsprong ook graag over doorpraten. Het is geen fijn gevoel.

Er is veel herkenning, het gesprek gaat over: 'Hoe voelt dat 'eenzaamheid' en hoe zou dat kunnen ontstaan.

Er is gesproken over wat het gevoel van eenzaamheid zou kunnen veroorzaken.

Bewoners geven aan dat het verschil tussen de verschillende groepen een reden zou kunnen zijn. De zorgvragers GGZ en de zorgvragers VG begrijpen elkaar niet altijd goed. Dat is vooral te merken als er een grapje wordt gemaakt of als men een gesprek wil voeren. Iets uitleggen geeft ook wel verwarring tussen de verschillende groepen.

Bewoners met een GGZ indicatie hebben wel eens de indruk dat werkleiders denken: 'Die redden zichzelf wel', dit geeft soms ook een gevoel van eenzaamheid.

Om iets te kunnen doen aan de gevoelens van eenzaamheid worden de volgende mogelijkheden geopperd:

- Zoek contacten op je eigen niveau.
- Een bewoner geeft aan 'ik ga ook wel eens alleen werken, dan heb ik minder te maken met de andere bewonersgroep'.
- Meer uitleg krijgen over elkaars beperking, zodat je elkaar beter begrijpt

Overige opmerkingen

Naar aanleiding van het onderwerp werk- en dagbesteding wordt nog doorgesproken over de opvatting dat 'het op het werk het soms iets te vrijblijvend is'. Men wordt er niet aangesproken als de kantjes eraf gelopen worden. Soms worden mensen teveel ontzien. Dat geeft ergernis geven de aanwezigen aan.

De groep zou graag zien dat er meer discipline zou zijn op het werk, dat voor iedereen hetzelfde geldt. Dat mensen geen kans krijgen de kantjes ervan af te lopen door ze op te halen.

2.4.5. Woonlocatie

Op de vraag of de persoonlijk begeleider bij de bewoner past wordt positief op gereageerd; 'dat wordt goed bij elkaar uitgezocht' is de mening van de bewoners. De persoonlijk begeleider is goed op de hoogte.

Eenzaamheid

Het onderwerp 'Eenzaam, bang op woonlocatie', is ook op de woonlocatie een opvallend aandachtspunt. Er is intensief over gesproken. Het verschil tussen de bewoners (GGZ, VG) wordt ook op de woonlocatie als reden genoemd. Men heeft moeite elkaar te begrijpen, schrikt soms van reacties, je kan geen gesprek voeren op je eigen niveau.

Ook hier ziet men oplossingen in het beter op de hoogte zijn van elkaars beperking, wat strengere aanpak, consequent toepassen van de afgesproken regels.

Wat opvalt is dat de verbondenheid ook sterk is, ook tussen de verschillende zorgvragers/bewonersgroepen. Men is best bereid iemand van de medebewoners te helpen, iets voor elkaar te doen. Genoemd wordt ook hier de mooie plek waar men woont.

Zorgen

Er komen zorgen aan de orde in het groepsgesprek: De Titanic wordt genoemd, nu gaat het nog wel goed, maar straks? Heeft men dat wel genoeg in de gaten?

Het komt vaak allemaal net op het laatste moment goed, er is geen lange termijnplanning. Eerder ingrijpen is belangrijk, voorkomen. 'We staan niet ergens voor' zegt één van de bewoners; 'hebben we wel een vast punt, wat komt op ons pad'?

Meerdere bewoners geven aan dat ze breuklijnen zien aankomen, tussen bedrijf en stichting; bijvoorbeeld bij de zuivel. Het drijft uit elkaar. Er worden geen knopen doorgehakt. In de winkel is er bijvoorbeeld te weinig PR, wordt genoemd, te weinig ondernemerschap.

Met de opmerking 'De nieuwe bestuurder kan misschien verschil maken' ronden we dit onderwerp af.

2.4.6. Over jezelf

Een opvallend sterk punt (100%!) is het 'Ja', op de vraag 'Wordt er respectvol en gelijkwaardig met je om gegaan'. Dat wordt volmondig beaamt door alle aanwezigen.

Het aandachtspunt 'ben je nu tevreden' kan in het gesprek niet meer aan de orde komen.

2.4.7. Rapportcijfer

Herkenning en instemming met de uitkomst van het cijfer (8.3), is verder niet besproken.

3. Resultaat Zorgvragers VG

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens Zorgvragers VG de sterke punten, de aandachts- en verbeterpunten zijn ten aanzien van het wonen en werken op Urtica De Vijfsprong

3.1. Algemene gegevens

De groep zorgvragers VG bij Urtica de Vijfsprong bestaat uit 27 cliënten; alle cliënten hebben de vragenlijsten ingevuld, dit is een respons van 100%.

Opgemerkt moet worden dat een aantal cliënten (1 tot 3) bepaalde vragen, of gedeelten van de vragenlijst hebben overgeslagen. Te zien is dat deze vragen onder andere gaan over beleving van angst of eenzaamheid. Zoals boven genoemd is dit gegeven verwerkt in de uitkomst (weergave van de percentages).

Onderstaande tabel laat de woonlocaties zien van de 27 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

	Aantal	Percentage
Locatie Vijfsprong, de Roos	6	22%
Locatie Vijfsprong, Atrium	2	7%
Locatie Buitenhuisen, de Overweg	2	7%
Locatie Buitenhuisen, het Biesterveld	2	7%
Locatie Buitenhuisen, het Smitshuis	2	7%
Locatie Hackfort, de Hoogkamp	6	22%
Locatie Hackfort, het Hofhuis	7	26%
Totaal	27	100%

3.2. Analyse gesloten vragen

De analyse bestaat uit 36 gesloten vragen. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over de begeleiders, de ondersteuning, de rechten van de cliënten, werk en dagbesteding, woonlocatie en over het welzijn van de cliënt.

Er komen 1 sterk punt (groene vlakken), 12 aandachtspunten (gele vlakken) en 0 verbeterpunten (oranje vlakken) naar voren.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn. De antwoord categorieën verschillen per vraag:

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja'

(met uitzondering van vr. 6, 15,24, 25, en 32, hier is het 'Nee')

Categorie 😐 is: 'Niet altijd goed', 'Niet helemaal goed', 'Soms' of 'Een beetje'




Categorie ☹️ is: 'Niet goed' 'of 'Nee' (negatief)

De begeleiders van Urtica de Vijfsprong		😊	😐	☹️
4	Luisteren de begeleiders naar je?	18 67%	9 33%	0 0%
5	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	17 65%	7 27%	2 8%
6	Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	10 37%	14 52%	3 11%
7	Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	19 70%	7 26%	1 4%


Bij de toelichting geeft een cliënt aan dat hij heel tevreden is. Er wordt tevens aangegeven dat de communicatie tussen de (werk)begeleiders beter zou kunnen. Eén cliënt vult hier in dat hij zich niet altijd begrepen voelt, hij heeft behoefte aan duidelijke uitleg.

Ondersteuning		😊	😐	☹️
8	Krijg je de hulp die je nodig hebt?	22 88%	3 12%	0 0%
9	Wat vind je van de ondersteuningsplanbespreking?	24 96%	1 4%	0 0%
10	Word je geholpen bij het ontwikkelen van je talenten en vaardigheden?	18 78%	4 17%	1 4%
11	Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	20 77%	5 19%	1 4%
12	Als je ergens heen wil buiten Urtica de Vijfsprong kun je daar dan komen?	22 85%	4 15%	0 0%

De toelichting bij de vraag over de ondersteuning levert verschillende reacties op. Ook bij deze vraag is het deels heel praktisch opgevat zoals 'bij het kamer schoonmaken'. De reacties gaan verder van 'tevreden', naar kritische noten over de ondersteuning om eens weg te kunnen gaan (daar is niet altijd tijd en ruimte voor) en toch ook één reactie over de bespreking van het ondersteuningsplan 'ik zie wel een beetje op tegen de ondersteuningsplan bespreking met [namen].'

De rechten van cliënten				
13	Als je ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?	23 89%	3 12%	0 0%
14	Als je er iets verandert bij Urtica de Vijfsprong wordt dat dan aan jou verteld? ²	8 32%	16 64%	1 4%
15	Hoor je begeleiders wel eens privédingen zeggen over andere cliënten/ collega's?	16 64%	5 20%	4 16%

Eén cliënt geeft bij de rechten van de cliënten een toelichting en die is kort en duidelijk te noemen: 'Goed'.




Werk en dagbesteding				
16	Wat vind je van de werkplek/ dagbesteding?	23 89%	3 12%	0 0%
17	Wat vind je van de activiteiten die je doet?	20 77%	6 23%	0 0%
18	Krijg je de kans om nieuwe dingen te leren? ³	17 71%	6 25%	1 4%
19	Hoe ervaar je de pauzes op de werkplek/ dagbesteding?	20 80%	5 20%	0 0%
20	Voel je je prettig bij de andere cliënten / collega's?	20 74%	7 26%	0 0%
21	Voel je je prettig bij je werkleider?	21 78%	6 22%	0 0%
22	Zijn de werkleiders op de hoogte van de afspraken die met jou zijn gemaakt?	20 74%	6 22%	1 4%
23	Voel je je op je gemak op de werkplek/ dagbesteding?	22 82%	5 19%	0 0%
24	Voel je je wel eens eenzaam op de werkplek/ dagbesteding?	17 63%	7 26%	3 11%
25	Ben je wel eens bang op de werkplek/ dagbesteding?	23 85%	1 4%	3 11%

De reacties in het toelichting veld zijn verschillend. Het werk wordt als positief en zinvol ervaren. Drie cliënten maken een opmerking over de pauze. Twee van hen vinden de pauze te druk. De derde cliënt zegt dat de pauze te lang duurt.




In één reactie geeft een cliënt aan dat een werkleider soms erg lang bezig is met een andere cliënt en dat je dan heel lang moet wachten om nog een vraag te kunnen stellen.

² twee cliënten antwoorden dat ze dit niet weten.

³ twee cliënten geven aan geen nieuwe dingen te willen doen.

Woonlocatie				
26	Wat vind je van je eigen woning/ kamer?	21 88%	3 13%	0 0%
27	Is het eten op de woonlocatie goed? ⁴	16 70%	6 26%	1 4%
28	Voel je je prettig bij je medebewoners?	13 54%	9 38%	2 8%
29	Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	21 88%	3 13%	0 0%
30	Zijn de woonbegeleiders op de hoogte van de afspraken die met jou zijn gemaakt?	14 56%	11 44%	0 0%
31	Voel je je op je gemak op de woonlocatie?	22 88%	3 12%	0 0%
32	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?	13 52%	7 28%	5 20%
33	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	15 63%	5 21%	4 17%

Opmerkingen bij de toelichting betreffen zowel de woonplek als het gevoel van veiligheid. De woonplek wordt als leuk en rustig ervaren, sommige cliënten merken op dat hun kamer te klein is. 'Ik ben wel eens bang voor onweer', geeft één van de cliënten aan. Ook wordt hier door een cliënt opgemerkt dat hij soms bang is 'als mensen niet echt in een goede stemming zijn'.

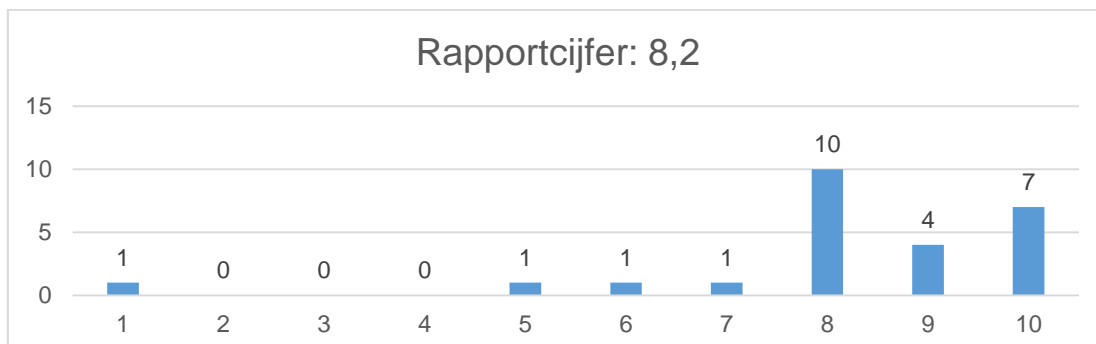
Over jezelf				
38	Voel je je nu gezond?	21 81%	4 15%	1 4%
39	Ben je nu tevreden?	20 77%	6 23%	0 0%
40	Wordt er gelijkwaardig en respectvol met je omgegaan?	20 77%	4 15%	2 8%

Er is geen toelichting gegeven bij deze vragen.

⁴ 1 cliënt geeft aan niet op de woonlocatie te eten of zelf te koken.

Rapportcijfer

De cliënten geven Urtica de Vijfsprong gemiddeld het rapportcijfer 8,2. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8.



3.2.1. Resultaten

De cliënten zijn positief over de ondersteuningsplanbespreking, er is één cliënt die aangeeft er ook wel tegenop te zien. Het is als sterk punt naar voren gekomen.

Ten aanzien van de begeleiding zijn aandachtspunten naar voren gekomen, cliënten geven aan dat er niet altijd geluisterd wordt, de begeleiders hebben soms te weinig tijd en ze bemoeien zich ook teveel met je. Er zijn ook aandachtspunten met betrekking op de rechten van de cliënten; cliënten ervaren dat ze niet altijd op de hoogte worden gehouden van veranderingen. Tevens horen ze begeleiders wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten/collega's. Woonbegeleiders zijn niet altijd op de hoogte van de afspraken die met een cliënt gemaakt zijn.

Verder komen als aandachtspunten naar voren dat cliënten zich niet altijd prettig voelen bij de medebewoners en dat cliënten zich wel eens eenzaam of bang voelen.

3.3. Analyse open vragen

In de vragenlijst zijn vier open vragen opgenomen. Eén van de open vragen volgt op de vraag een rapportcijfer te geven. De overige drie vragen zijn:

- Als je de directeur was bij Urtica de Vijfsprong wat zou je dan veranderen?
- Wat vind je fijn aan Urtica de Vijfsprong?
- Wat zou je willen in je leven?

De resultaten van deze vragen staan hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

3.3.1. Wil je iets zeggen over het rapportcijfer?

De meeste cliënten geven aan dat ze het cijfer geven vanwege de ervaring dat er respectvol met hen wordt omgegaan. Het is een fijne woonplek, er is vertrouwen en men ervaart behulpzaamheid. Eén cliënt zegt: 'Een 8 omdat ik de Vijfsprong een hele mooie plek vind waar iedereen respectvol met elkaar omgaat.' Een andere cliënt stelt: 'Toppie ga zo door.' Drie cliënten maken een kritische opmerking:

- Er kunnen dingen beter gedaan worden,
- Het is een leuke plek maar we krijgen veranderingen niet altijd door, pas op het laatste moment.
- De tafels worden niet goed afgeruimd.

Tot slot geeft één van de cliënten aan: 'Je moet er zelf ook wat van maken'.

3.3.2. Cliënt als directeur

Opvallend veel cliënten hebben op deze vraag gereageerd. De reacties zijn heel divers en gaan over verscheidene onderwerpen.

Wonen en voorzieningen

Het realiseren van grotere kamers is één van de antwoorden die meerdere malen naar voren komt, daarbij ook een eigen badkamer en toilet. Anderen willen bijvoorbeeld een groter huis waar minder mensen in wonen en waar de geluidsoverlast verholpen wordt. Langere pauzes; koffie om half 10.

Begeleiding

Er zouden vaste invallers ingezet gaan worden, die snel in te zetten zijn op woongroep en werkplek, die goed op de hoogte zijn en de cliënten al kennen.

Er zou een betere vakantieplanning komen bij de begeleiding.

Als directeur zouden cliënten er voor zorgen dat de begeleiding meer met elkaar zou afstemmen en elkaar zou inlichten over wat er gedaan moet worden.

Verder is genoemd:

- Niet toestaan dat de winkel gaat veranderen.
- Een klachtenbus en een ideeënbus ophangen.

3.3.3. Wat ik fijn vind aan Urtica de Vijfsprong:

Op deze vraag is ook een grote respons. Alle antwoorden zijn positief te noemen.

Cliënten noemen de ruimte, de rust, de plek, de landelijke omgeving. Ook de aardige mensen, de goede begeleiding en de sfeer die er heerst maakt het fijn om op Urtica de Vijfsprong te zijn. 'Het is hier heel persoonlijk' is een reactie. Men heeft het gevoel dat 'er in je geloofd wordt', dat geeft kracht.

3.3.4. Wat ik zou willen in mijn leven:

Cliënten willen graag een relatie, zo geven ze aan als antwoord op deze vraag, samenwonen met een vriend of vriendin. Een eigen woonplek en dan wel op Urtica De Vijfsprong blijven werken is een wens. Wensen op een ander vlak zijn: piano leren spelen, niveau 1 zagen, wereldberoemd worden, een platenbak hebben en meer uitgaan.

3.4. Het Groepsgesprek

Bij het groepsgesprek zijn tien bewoners aanwezig. Twee bewoners gingen eerder weg vanwege verplichtingen elders. Ook de voorzitter van de cliëntenraad was aanwezig, hij legt zijn aanwezigheid uit (inzicht verkrijgen in de mening van de cliënten) en zegt dat hij verder niet mee zal praten. Het gesprek wordt geleid door de LSR medewerker en heeft de lijn van de vragenlijst gevolgd. Bij elk punt is gevraagd wat deelnemers aan het gesprek opmerken als sterk punt, aandachtspunt en verbeterpunt.

Bij binnenkomst wordt door een aantal bewoners de verwachting geuit dat 'communicatie wel slecht gescoord zal hebben'.

Er is pittig gediscussieerd waarbij de verbondenheid die men voelt opviel, kritisch maar ook van harte bereid om de andere kant te bekijken; zich negatief kunnen uiten, zich daar vrij in voelen en dan bij de samenvatting weergeven hoe fijn het is om te wonen en werken op Urtica de Vijfsprong.

Ook in dit gesprek hebben we gesproken over bewoners en niet over cliënten. Er is afgesproken dat er over alles vertrouwelijk kan worden gesproken en dat men elkaar er niet naderhand over zal navragen, of met anderen over zal praten.

Er wordt gesproken over 'ze' als het gesprek bijvoorbeeld over de begeleiders gaat, dat kan wat respectloos overkomen in het verslag, dat was echter niet de toon van het gesprek.

3.4.1. Begeleiders

Het onderwerp begeleiders geeft veel gespreksstof.

Aandacht en betrokkenheid

Bewoners zijn het eens dat de begeleiders heel goed zijn in wat ze doen. Zo noemen de bewoners dat de begeleiders 'wel altijd achter je staan'. Ze zijn er ook snel als je iets nodig hebt. Wat de bewoners verder opmerken is dat de begeleiding soms ook buiten de werktijden om iets voor hen doen, daaruit spreekt een goede betrokkenheid, volgens één van de bewoners. Daarnaast wordt nog opgemerkt: 'Andere begeleiders, nieuwe begeleiders doen er lang over om je te begrijpen'

Er zijn ook kritische noten, begeleiders luisteren niet altijd of ze luisteren wel, maar doen het vervolgens niet. Als ze in het kantoor zitten laten ze je soms wachten, ze zeggen dan dat ze zo komen. Er wordt opgemerkt door één bewoner dat het soms voelt alsof je een stempel krijgt' van de begeleiders; 'zo ben jij'.

De begeleiding wordt door één bewoner als (veel te) bemoeiend ervaren vanwege het feit dat bewoner niet alleen met vrienden op vakantie mag; 'Ze zijn over beschermend, veel te bezorgd'. Anderen geven aan het wel te begrijpen en het juist als positief te zien.

De begeleiding weet hoe het is, ze willen de veiligheid van de cliënten en willen je beschermen, dat is hun taak.

Dat de begeleiders niet altijd tijd hebben, daar is ook begrip voor; de begeleiders hebben ook een gezin en soms zorgen thuis. Het is heel druk om dat allemaal goed te combineren. Begeleiders hebben soms twee banen, ze moeten over veel dingen nadenken en gooien dan misschien dingen door elkaar.

Als verbetertips worden genoemd: (beter) communiceren met begeleiders van Urtica De Vijfsprong!! En beter uitleggen waarom begeleiders je wel of niet laten wachten soms (is dat om je te leren hulp te vragen? Wordt geopperd).

Afspraken, regels

Over wat wel en niet mag zijn verschillende opvattingen bij de begeleiders. Het speelt ook bij invallers. 'Dat is vervelend', zegt men (één van de bewoners zegt: 'Daar trek ik me er niet zoveel van aan').

Activiteiten

Er is geen tijd voor een uitje in het weekend (bijvoorbeeld naar [plaats]), want er moeten boodschappen worden gedaan. Een idee wordt geopperd om dit te combineren. Op de terugweg de boodschappen meenemen.

3.4.2. Ondersteuning

Over de bespreking van het ondersteuningsplan is men het eens, dat is volgens de deelnemers heel goed. Voor de bespreking wordt ruim de tijd genomen, er zijn veel mensen, het gaat over jou. Iedereen krijgt ruim de tijd om wat te zeggen. Je kan zeggen wat je wilt.

Cliënten geven aan dat er echt naar hen wordt geluisterd bij de ondersteuningsplanbespreking.

3.4.3. De rechten van de cliënten

Beleving

In het gesprek komt bij 'De rechten van cliënten' als sterk punt naar voren dat er wordt geluisterd. Tevens noemen cliënten: 'Je hebt rechten, je krijgt geld, je mag vrij uit spreken en 'wat je thuis ook kan, kan hier ook'.

'Als je het ergens niet mee eens bent kun je dat goed zeggen', zijn de bewoners het over eens. Eén bewoner ervaart wel dat je dan vaak een weerwoord krijgt. Als je iets over een ander zegt: 'jij laat ook wel eens iets slingeren.'

Communicatie

Veranderingen (al of niet plotseling) worden niet goed gecommuniceerd volgens de groep. De ervaring van de aanwezigen is dat de bewoners veranderingen pas op het laatste moment te horen krijgen. Soms op de dag zelf en dan niet eens altijd tijdens de ochtendkring. Het gaat bijvoorbeeld over invallers die diezelfde dag komen werken.

De bewoners uiten de wens dat ze eerder worden geïnformeerd, ook over te verwachten veranderingen, keuzes die gemaakt gaan worden. Ook krijgen zij graag al een aankondiging als er over belangrijke zaken gesproken wordt (gaat worden).

Als aandachtspunt wordt in dit kader door bewoners genoemd: 'Er wordt nog wel eens vergeten dat bewoners ook dingen zelf kunnen. Er wordt wel eens teveel voor je gedacht'.

3.4.4. Werk en dagbesteding

Werkzaamheden

Bewoners zijn positief over de activiteiten die ze doen. Deze zijn zinvol en er is veel mogelijk.

Eenzaamheid

Het valt op dat eenzaamheid een aandachtspunt is, ook op de werklocatie. Er wordt besproken dat het niet fijn is je eenzaam te voelen.

Oorzaken van een gevoel van eenzaamheid op de werklocatie is volgens de bewoners het gevoel 'ergens alleen voor te staan', dat je de enige bent die druk aan het werk is, bang om iets fout te doen, of dat je iets niet kan. Verder kan je je eenzaam voelen als je geen aandacht krijgt of lang moet wachten.

3.4.5. Woonlocatie

Wonen en inrichting

Eén bewoner noemt de eigen kamer; met een trap naar je bed moeten en over een balkje moeten kruipen is niet fijn, waarna meteen ook de zorg over medebewoners wordt geuit; ('niet iedereen kan dat').

Medebewoners

Over het onderwerp 'Voel je je prettig bij de medebewoners' is veel gezegd. Men merkt op dat de niveaus verschillen, dat maakt onzeker. 'Kan ik het wel of niet zeggen', of 'hoe moet ik het zeggen'. De verschillende manieren van interpreteren door de verschillende bewoners is moeilijk. Eén cliënt geeft aan daar erg onrustig en geïrriteerd van te worden. Hij zegt: 'Ik loop de hele dag boos rond, ik wil met rust gelaten worden'.

Communicatie

De 'miscommunicatie' heeft hoog gescoord heeft bij de bewoners, het lijkt ook één van de redenen waarom men zich voor het groepsgesprek heeft opgegeven. Het onderwerp komt bij diverse onderdelen van het onderzoek naar voren. Het betreft zowel de communicatie over afspraken als de communicatie tussen begeleiders en de bewoners.

De ervaring wordt gedeeld dat de woonbegeleiding niet altijd goed op de hoogte is van de afspraken die er zijn over en met de bewoners. Er is soms onduidelijkheid over de afspraken, begeleiders hebben het onderling niet goed afgesproken. Bewoners geven aan dat ze zelf goed moeten opletten en dat ze zelf alles moeten weten.

Verder wordt opgemerkt dat in het buitengebied beter internet nodig is, mails komen soms dagen later binnen.

Eenzaamheid

Het onderwerp eenzaamheid speelt ook op de woonlocatie, in het gesprek wordt het op verschillende manieren opgevat. Eén reactie van een bewoner is : 'Verwacht je die begeleider en dan komt hij/zij niet dat is vervelend. Je rekent er dan op'. Eenzaamheid heeft ook te maken met de contacten met de medebewoners op je woonlocatie aldus de bewoners (zie boven).

3.4.6. Rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten in de vragenlijst geven is een 8.2. Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek 'klopt dit wel', 'het is volgens verwachting'. Er is geen tijd meer om erover door te praten.

Een cliënt gaf als reactie bij het weggaan: 'Fijn om er zo over te praten en ook te horen wat anderen vinden'.

4. Resultaten de Kleine Koning

Dit hoofdstuk is een weergave wat volgens de kinderen van de Kleine Koning de sterke-, aandachts- en verbeterpunten zijn ten aanzien van het wonen op Urtica de Vijfsprong. Ook geeft dit hoofdstuk inzicht in wat de cliënten goed vinden in hun leven en wat verbeterd kan worden.

4.1. Algemene gegevens

De groep van de Kleine Koning bestaat uit vier kinderen, alle vier hebben de vragenlijst ingevuld, een score van 100%. Twee kinderen hebben een VG zorgvraag en twee een GGZ zorgvraag.

4.2. Analyse gesloten vragen

De vragenlijst bestaat uit 24 gesloten vragen. Aan de kinderen zijn vragen gesteld over de woonlocatie, de begeleiders van de Kleine Koning, de ondersteuning, de rechten van de cliënten en over het welzijn van het kind.

Er komen 2 sterke punten (groene vlakken), 6 aandachtspunten (gele vlakken) en 1 verbeterpunt (oranje vlak) naar voren.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn. De antwoord categorieën verschillen per vraag:

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja'

Categorie 😐 is: 'Niet altijd goed', 'Niet helemaal goed', 'Soms' of 'Een beetje'




Categorie 😞 is: 'Niet goed' of 'Nee' (negatief)

Woonlocatie		😊	😐	😞
1	Wat vind je van je eigen woning/ kamer?	4 100%	0 0%	0 0%
2	Is het eten op de woonlocatie goed?	3 75%	1 25%	0 0%
3	Voel je je prettig bij je medebewoners?	2 50%	2 50%	0 0%
4	Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	3 75%	1 25%	0 0%
5	Voel je je op je gemak op de woonlocatie?	3 75%	1 25%	0 0%
6	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?	2 50%	2 50%	0 0%
7	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	3 75%	0 0%	1 25%




Eén van de kinderen noemt de Kleine Koning een leuke woonplek, daarbij noemt het kind het jammer te vinden dat één van de andere kinderen er niet meer woont. Ook wordt hier de wens voor een grotere kamer genoteerd door één van de kinderen, (maar dit kind ook tevreden met huidige kamer, score is 100% op tevredenheid).

De begeleiders van de Kleine Koning		😊	😐	😞
8	Luisteren de begeleiders naar je?	2 50%	1 25%	1 25%
9	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	3 75%	1 25%	0 0%
10	Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	1 25%	1 25%	2 50%
11	Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	2 50%	1 25%	1 25%




Er is één toelichting gegeven bij de vragen over de begeleiding, daar wordt aangegeven dat alle begeleiders goed zijn maar vooral [naam].

Ondersteuning				
12	Krijg je de hulp die je nodig hebt?	4 100%	0 0%	0 0%
13	Wat vind je van het overleg over jouw zorgplan?	3 75%	1 25%	0 0%
14	Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	3 75%	0 0%	1 25%
15	Als je ergens heen wil buiten de Kleine Koning kun je daar dan komen?	1 33%	1 33%	1 33%

Bij deze vragen wordt één toelichting gegeven, namelijk: 'Prima ondersteuning!'

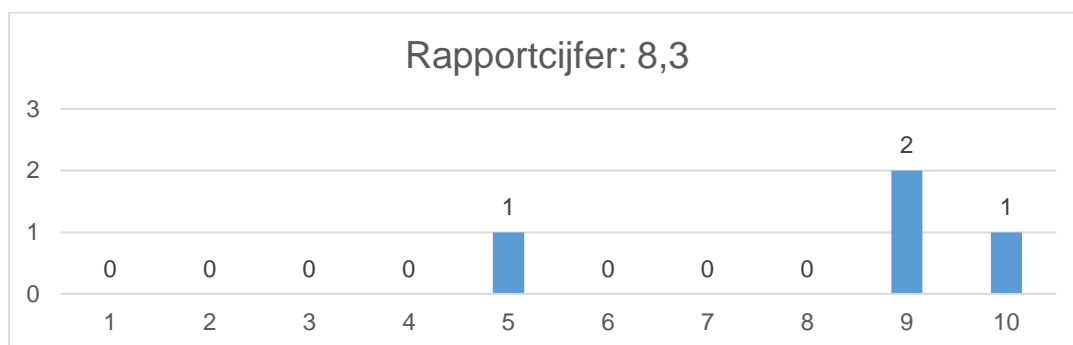
De rechten van cliënten				
16	Als je ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?	2 50%	1 25%	1 25%
17	Als je er iets verandert bij de Kleine Koning wordt dat dan aan jou verteld?	3 75%	1 25%	0 0%
18	Hoor je begeleiders wel eens privédingen zeggen over andere kinderen?	3 75%	0 0%	1 25%

Hier wordt opgemerkt door één van de kinderen dat hij wel eens dingen hoort zeggen over andere kinderen. Dat vindt hij niet fijn en hij probeert het te vergeten.

Over jezelf				
23	Voel je je nu gezond?	3 75%	1 25%	0 0%
24	Ben je nu gelukkig	3 75%	0 0%	1 25%

Op deze vragen is geen toelichting gegeven.

De kinderen geven de Kleine Koning gemiddeld het rapportcijfer 8,3. Het meest gegeven rapportcijfer is een 9.



4.2.1. Resultaten

Alle kinderen geven aan dat ze de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. En de kinderen zijn blij met hun eigen kamer. Dit zijn sterke punten bij de Kleine Koning.

Op de woonlocatie voelen de kinderen zich niet altijd prettig bij de medebewoners, ze voelen zich ook wel eens eenzaam. De begeleiders luisteren niet altijd en houden zich ook niet altijd aan de afspraken. Als de kinderen ergens heen willen buiten de Kleine Koning is dat niet altijd mogelijk. De kinderen geven ook aan dat ze het niet altijd tegen hun begeleiders kunnen zeggen als ze het ergens niet mee eens zijn. Dit zijn de aandachtspunten volgens de kinderen van de Kleine Koning.

Een verbeterpunt is de bemoeienis van de begeleiders met de kinderen, die is te groot.

4.3. Analyse open vragen

In de vragenlijst zijn vier open vragen opgenomen. Eén van de open vragen volgt op de vraag een rapportcijfer te geven. Overige drie vragen zijn:

- Als ik de baas was bij de Kleine Koning, zou ik het volgende veranderen:
- Wat ik heel fijn vind aan de Kleine Koning:
- Wat ik zou willen in mijn leven:

De resultaten van deze vragen staan hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

4.3.1. Wil je iets zeggen over het rapportcijfer?

Eén van de kinderen heeft een toelichting gegeven op het gegeven rapportcijfer: 'Omdat ze zich teveel met mij bemoeien'.

4.3.2. Als ik de baas was bij de Kleine Koning, zou ik het volgende veranderen:

De kinderen zouden het verschillend aanpakken, één kind zou beter luisteren naar de kinderen. Verder zouden de dieren weer terug komen en de deurpiepers zouden van de deuren worden gehaald. Eén kind zegt hier 'niets'.

4.3.3. Wat ik heel fijn vind aan de Kleine Koning:

De antwoorden op deze vraag gaan over de beleving van het wonen op de Kleine Koning. Eén reactie is 'dat ik ergens heen wil dan kan dat gewoon'. Ook dat 'ze (we?) beschermd zijn'. Verder wordt de kleinschaligheid genoemd en dat het personeel zich met hart en ziel inzet voor de kinderen.

Ook de aanwezigheid van de poes wordt genoemd als reden waarom het fijn is op de Kleine Koning

4.3.4. Wat ik zou willen in mijn leven:

Hierop zijn twee reacties. Eén van de kinderen wenst 'dat ik bij mijn moeder kan zijn'. De andere reactie betreft 'een vriend of vriendin'.

4.4. Observatie

De observatie is opgezet vanuit de resultaten van de vragenlijsten. Ook hier zijn de sterke-, aandachts- en verbeterpunten als uitgangspunt genomen.

Tijdens de observatie periode zijn er twee kinderen aanwezig, de begeleiding (een vaste kracht en een stagiaire) en de medewerker van het LSR, zij eten gezamenlijk aan de grote tafel in de keuken. De stagiaire trad niet erg op de voorgrond tijdens de maaltijd, reageerde wel op vragen van de kinderen en deed mee aan het gesprek. De LSR medewerker is eerst door één van de kinderen enthousiast rondgeleid door het huis van de Kleine Koning.

De observatie laat het volgende zien.

4.4.1. Woonlocatie

Voel je je prettig bij je medebewoners?

Bij het observeren valt op dat de kinderen reageren op elkaar. Ze hebben aandacht voor elkaars verhaal, daar wordt ook op gestuurd door de begeleiding. Er is een ontspannen sfeer, er wordt veel gesproken. Het valt de medewerker van het ISR op dat de kinderen alle aandacht krijgen. Eén van de kinderen heeft af en toe veel spanning in het gezicht, ook in de (zit)houding. Hij lijkt de volledige aandacht te willen hebben van de begeleider. Het kind wisselt van ontspanning naar spanning. De begeleider 'kanaliseert' de spanning en weet het kind elke keer weer te helpen in een meer ontspannen toestand te komen, zonder toe te geven aan de (meest niet uitgesproken) vragen en 'eisen'.

Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?

Eén van de kinderen sprak open over zijn moeder en hoe graag hij daar wilde zijn. Beide kinderen waren duidelijk aanwezig. Eén van de kinderen leek gespannen, keek af en toe strak voor zich uit, reageerde af en toe defensief en verongelijkt. Hij kreeg de aandacht niet waar hij op dat moment recht op dacht te hebben; 'Ik had het toch al gezegd, jij luisterde niet naar mij', zegt hij.

4.4.2. Begeleiders

Luisteren de begeleiders naar je?

De onderzoeker heeft een actieve luisterhouding gezien. Kinderen konden vertellen en er werd op hun verhaal in gegaan. De begeleider vroeg geregeld door, suste wat en reageerde op initiatieven van de kinderen. Er was een heldere structuur, de kinderen zijn duidelijk gewend dat ze soms even moeten wachten tot de ander zijn verhaal heeft gedaan (dat bleek soms wel moeilijk, maar werd in goede banen geleid zonder al teveel stress en boosheid).

Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?

Observatie ten aanzien van dit verbeterpunt: de kinderen werden gevolgd in hun verhaal en gedragingen door de begeleider. Er werd op tijd aangegeven dat er iets zou gaan gebeuren, of veranderen ('jullie mogen zo eerst Sinterklaasjournaal kijken en dan doen we het toetje'). Eén van de kinderen zei volmondig 'ja' toen de onderzoeker vroeg of de begeleiding zich teveel met hen bemoeit, maar dat bleek te gaan over de begeleiding op school.

Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?

Observatie laat een aantal korte momenten zien; de begeleider kwam bijvoorbeeld terug op de belofte iets te doen of te halen (Sinterklaasjournaal kijken), dat werd niet vergeten. De begeleider had overzicht over wat er gebeurde en werd gezegd aan tafel, zij 'bewaakte' de gang van zaken aan tafel en attendeerde de kinderen op de afspraken zoals die gelden tijdens het eten, hield de kinderen daar ook aan (en zichzelf en de stagiaire ook). Begeleider benoemde op een rustige, vanzelfsprekende wijze het gewenste gedrag en de afspraken.

4.4.3. Ondersteuning

Krijg je de hulp die je nodig hebt?

Voor zover dit te observeren was in de korte tijd, kon het volgende worden opgemerkt; De begeleider schat in wanneer hulp echt nodig is, of wanneer het kind het zelf kan, stimuleert het eerst zelf te doen. Er is veel vrijheid, maar er zijn ook duidelijke regels.

Als je ergens heen wil buiten de Kleine Koning kun je daar dan komen?

Is hier niet te observeren.

Tijdens de observatie vertellen de kinderen wel enthousiast over hun verjaardagspartijtjes, een kind is naar Ballorig geweest en het andere kind is voor zijn feestje gaan zwemmen.

4.4.4. Rechten van cliënten

Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?

Tijdens de observatie werd er door de kinderen gemakkelijk gezegd dat ze het ergens niet mee eens waren. Daar werd respectvol op in gegaan. De kinderen leken zich vrij te voelen om te bewegen en initiatief te nemen.

5. Conclusies en aanbevelingen

Met de cliëntenraadpleging is inzicht verkregen in de ervaringen van de cliënten van Urtica De Vijfsprong. De cliëntenraadpleging heeft zich gericht op kwaliteit van zorg en bestaan. De cliënten hebben hierover hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt.

Op basis van deze eindrapportage zal Urtica De Vijfsprong een verbeterplan opstellen volgens het SMART principe: specifieke probleemstellingen, meetbare, acceptabele en realistische doelen en tijdsgebonden acties.

Hieronder staan per groep en daarna organisatie breed de conclusies en aanbevelingen van het LSR.

Verantwoording

De respons bij Urtica De Vijfsprong is 71% bij Zorgvragers GGZ en 100% bij zowel Zorgvragers VG als De Kleine Koning. We kunnen met enige zekerheid stellen dat de uitkomsten representatief zijn. De resultaten uit de vragenlijst zijn tijdens het groepsgesprek en de observatie geverifieerd.

5.1. Algemeen beeld

Rapportcijfers

De rapportcijfers gegeven door de verschillende groepen liggen bijzonder dicht bij elkaar. De zorgvragers GGZ en de kinderen van de Kleine Koning geven beide een 8,3. De zorgvragers VG geven een 8,2.

Uitkomsten vragenlijsten

De meeste sterke punten worden genoteerd bij de zorgvragers GGZ, totaal zeven. Bij de kinderen van de Kleine Koning komen twee sterke punten naar voren en bij de zorgvragers VG één sterk punt. Er zijn meerdere aandachtspunten te noteren bij alle drie groepen. Alleen bij de kinderen van de Kleine Koning is een verbeterpunt naar voren gekomen.

De uitkomsten van de vragenlijsten schuren hier en daar met de uitspraken bij de toelichting, de antwoorden op de open vragen, de contacten met de cliënten en de algemene indruk die de medewerker van het LSR kreeg.

5.2. Zorgvragers GGZ

De meeste sterke punten van Urtica de Vijfsprong komen naar voren bij de groep zorgvragers GGZ. De begeleiders luisteren naar de cliënten. Cliënten kunnen ergens heen buiten Urtica de Vijfsprong als ze dat willen. Als de cliënten het ergens niet mee eens zijn dan voelt men zich vrij dat tegen de begeleiders te zeggen. De activiteiten bij werk en dagbesteding worden als zinvol (goed) ervaren. Op de woonlocatie voelt men zich prettig bij de persoonlijk begeleider en de woonbegeleiders zijn op de hoogte van de

gemaakte afspraken. Cliënten geven in het groepsgesprek aan te waarderen dat de begeleiders serieus ingaan op een vraag of een initiatief. Er wordt dan aan cliënten gevraagd hoe ze het zouden willen doen, wat ze daarbij nodig denken te hebben. ‘Ga het maar doen’, wordt er dan gezegd.

Alle cliënten die de vragenlijsten hebben ingevuld geven aan dat er gelijkwaardig en respectvol met hen wordt omgegaan. Wat opvalt in de toelichting en het gesprek is dat cliënten de tijd die de begeleiding voor hen heeft soms te krap vinden. ‘Het wonen in het buitengebied (buitenhuizen) draagt daar aan bij’, aldus de cliënten. Ook ervaren zij het team van begeleiders als te klein en het werken met een schaduw persoonlijk begeleider werkt niet altijd goed.

Aandachtspunten richten zich tevens op de communicatie. Cliënten geven aan dat veranderingen niet altijd worden doorgegeven en dat de begeleiders niet altijd op de hoogte zijn van afspraken met hen. Verder is het gevoel van eenzaamheid opvallend te noemen, zowel op de werklocatie als op de woonlocatie is dit een aandachtspunt. Eenzaamheid en angst lijkt mede te ontstaan in contact met de medebewoners. Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek kan dit komen door de hoeveelheid aandacht die van de begeleiders uitgaat naar de bewoners met een andere zorgvraag (VG) en/of het niet consequent bijsturen van gedragingen van de medebewoners door de begeleiding. Cliënten ervaren dit als storend. De zorgvragers GGZ hebben een heel aantal verbeteringsuggesties genoemd. Eén die bij veel items terugkomt is ‘een beter, sneller internet, eigen mailadressen, gebruik maken van sociale media (WhatsApp). De aanwezige cliënten maken in het groepsgesprek ook van de gelegenheid gebruik om zorgen uit te spreken richting de koers van Urtica de Vijfsprong, de PR, en of er wel met een ondernemersblik naar de problematiek wordt gekeken.

5.3. Zorgvragers VG

Het sterke punt bij Urtica de Vijfsprong is volgens de groep zorgvragers VG de bespreking van het ondersteuningsplan. Daar wordt alle tijd voor genomen, iedereen kan wat zeggen en cliënten kunnen zelf zeggen wat ze willen. Er wordt geluisterd.

Bovenstaand staat in contrast met het aandachtspunt ‘Luisteren de begeleiders naar je?’. Dat ervaren cliënten niet altijd. In het groepsgesprek wordt de uitslag herkend; luisteren wordt vaak letterlijk opgevat (doe je wat je hebt gezegd). Bij het onderwerp luisteren komt in het groepsgesprek ook naar voren dat de begeleiders wel luisteren: ‘Je hebt rechten, je kan vrijuit spreken, wat je thuis kan, kan hier net zo’. Ook bij de groep zorgvragers VG wordt aangegeven dat de begeleiders te weinig tijd hebben en tevens dat ze zich teveel met je bemoeien. Bij de rechten van de cliënten zijn er aandachtspunten ten aanzien van informatie bij veranderingen en cliënten horen nog wel begeleiders praten over een andere cliënt. Eenzaamheid is als een aandachtspunt, genoemd zowel bij de werklocatie als op de woonlocatie. Begeleiders zijn niet altijd op de hoogte van afspraken die gemaakt zijn. De vraag ‘Voel je je prettig bij je medebewoners?’ is een aandachtspunt. Dit ervaren cliënten niet altijd zo. Op de werklocatie vindt men het wel eens niet eerlijk dat er hard

gewerkt wordt terwijl 'anderen in hun bed liggen'; op de woonlocatie is eenzaamheid ook een aandachtspunt. Daar is niet veel over gezegd of geschreven, men geeft in het groepsgesprek aan dat er aandacht voor moet zijn. Bewoners geven aan soms bang te zijn op de woonlocatie, als een medebewoner niet in de goede stemming is of bij onweer.

Een onderwerp dat geregeld wordt genoemd is de vervangers. De cliënten vinden het belangrijk dat er snel vervangers zijn, dat deze vervangers ook goed zijn ingewerkt, zowel op de woonlocatie als op het werk. Het terrein van Urtica De Vijfsprong is buiten een bron van rust, ruimte en genieten ook een bron van onrust zo blijkt uit de reacties. Een cliënt wil de geluidsoverlast verhelpen, noemt teveel herrie, wil graag minder drukte op Urtica De Vijfsprong, er zijn teveel mensen. Een andere cliënt wil zorgen dat er geen honden meer op het terrein komen.

De pauze blijkt een belangrijk thema bij de vragen over werk en dagbesteding. De beleving van de invulling en de duur van de pauze is verschillend. Waar de ene cliënt het juist prettig vindt dat de pauze ruim is vindt de ander het te lang (in de meeste gevallen een kwartier). De beleving heeft ook te maken met de sociale contacten die cliënten al of niet plezierig vinden.

5.4. Kinderen van de Kleine Koning

De kinderen van de Kleine Koning zijn blij met hun eigen kamer en als tweede sterke punt komt de ondersteuning naar voren ('Krijg je de hulp die je nodig hebt?').

Aandachtspunten zijn ook bij de kinderen het 'prettig voelen bij de medebewoners' en net als bij de andere twee groepen geven de kinderen aan zich wel eens eenzaam te voelen op de woonlocatie. Dit gevoel wordt ook benoemd in verband met het vertrek van een ander kind uit de groep.

Een toelichting bij het onderwerp 'Begeleiders', is 'goede begeleiders' en 'ze zetten zich met hart en ziel in voor de kinderen'. De begeleiders luisteren echter niet altijd, volgens de kinderen en houden zich niet altijd aan de afspraken. Verder geven de kinderen aan dat ze het niet altijd tegen de begeleiding kunnen zeggen als ze het ergens niet meer eens zijn. De begeleiding bemoeit zich teveel met de kinderen, dit is als verbeterpunt uit de vragenlijst gekomen. Daarnaast kunnen kinderen niet altijd ergens buiten de Kleine Koning komen als ze dat willen.

5.5. Aanbevelingen LSR

Op basis van de eindrapportage zal Urtica de Vijfsprong een SMART verbeterplan opstellen. Ter inspiratie hiervoor doet het LSR onderstaande aanbevelingen, afgesloten wordt met de suggestie 'wat goed loopt doe daar meer van'.

Er zijn bepaalde onderwerpen die op meerdere plekken terugkomen in de resultaten en ook bij meerdere groepen cliënten, deze onderwerpen beschouwt het LSR als belangrijke thema's voor de cliënten. Dit zijn de onderwerpen waar cliënten veel opmerkingen over maken en (verbeter)suggesties voor noemen. Daarom raadt het LSR aan deze onderwerpen prioriteit te geven:

- Communicatie
 - De communicatie tussen woon- en werkbegeleiders (de afspraken over en met de cliënten);
 - Communicatie tussen woonbegeleiders onderling over hun werkwijze;
 - De (tijdige) communicatie naar de cliënten toe over inzetten van nieuwe begeleiders en invallers en (toekomstige) veranderingen.
- Contacten met medebewoners
 - Gevoel van eenzaamheid.

Naar aanleiding van de onderwerpen doet het LSR de volgende aanbevelingen:

Communicatie

Zorg voor een systeem waardoor cliënten tijdig geïnformeerd kunnen worden, waar afspraken in gezet kunnen worden die iedereen (die de informatie moet hebben) het kan zien. Een goed werkend internet (glasvezel) en/of sociale media platforms (WhatsApp) zou op dit punt goede diensten kunnen bewijzen. De berichten en e-mails komen op tijd op elke locatie, cliënten en begeleiders kunnen elkaar op elk moment informeren. Het kan de onderlinge verbondenheid versterken, ook met de buitengebieden. Deze aanbeveling is ook door cliënten zelf geopperd als meest voor de hand liggende oplossing. Zij verwachten een grote verbetering als er gewerkt kan worden met 'groepsapps' en 'individuele apps'. Verder geven de cliënten de tip de functie van teamleider te creëren, deze teamleider kan overzicht houden, kent alle afspraken en is een aanspreekpunt voor iedereen.

Contacten met medebewoners

Het LSR beveelt aan verbeterpunten te formuleren ten aanzien de contacten van de cliënten onderling, bij alle drie de groepen. Dit zal mogelijk bijdragen aan het verminderen van het gevoel van eenzaamheid, is de verwachting na de raadpleging.

Het samenwonen en werken met medebewoners/collega's uit een andere groep zorgvragers wordt door alle drie groepen genoemd als een bron van het gevoel van eenzaamheid (elkaar niet begrijpen, wat is een grapje, wat niet, wat kan je wel en niet zeggen, het voeren van een gesprek, het vertrek van een cliënt):

- Uitzoeken of er een manier is waarop de beide doelgroepen (GGZ en VG) goed op de hoogte kunnen raken van elkaars sterke punten en gevoelige punten (per woonlocatie, werklocatie).
- Is het mogelijk een gesprek (gesprekken) aan te gaan waar open op tafel komt welke beperking ieder heeft en wat dat inhoudt voor het sociale contact? Dit zou ook in een andere werkvorm gestalte kunnen krijgen.
- Wanneer een vertrouwde sfeer gecreëerd kan worden is het wellicht mogelijk om elkaar te vertellen wat het gedrag, de uitspraken van de medebewoner, met je doet, hoe de medebewoners je kunnen helpen (of juist niet).
- Thema's als eenzaamheid, toekomstplannen, sociale vaardigheden zouden aan bod kunnen komen.

Een aanbeveling die uit bovenstaande voortkomt is het opleiden (bijscholen) van een begeleider (begeleiders) in het voeren van dit soort gevoelige gesprekken op de woon- en werklocaties. De gesprekken zouden kunnen resulteren in een SMART aanbeveling, een aanpak voor de woon- en of werklocatie, gedragen door cliënten en begeleiders. Bijkomend effect kan zijn dat cliënten:

- (Beter) leren verwoorden wat hen bezig houdt;
- Beter hulp leren vragen;
- Kennis en inzicht krijgen in (sterke/leuke punten, het gedrag, de beperking van) de medebewoners;
- En de afstemming tussen de begeleiders zou ook vanzelfsprekender kunnen zijn ('Zo doen wij dat met elkaar op deze locatie').

Het zou mogelijk aangevuld kunnen worden met het aanbod van individuele coaching van cliënten die (tijdelijk) wat ondersteuning zouden willen (van iemand buiten de eigen woonlocatie).

Wat goed loopt doe daar meer van!

Als afsluiting van de aanbevelingen de tip om te kijken naar wat al goed gaat, wat als sterk punt uit de raadpleging is gekomen bij de ene doelgroep. Dit te analyseren en kijken of dit ook kan werken bij de andere doelgroep(en).

Twee voorbeelden, suggesties:

Sterk punt luisteren

Bijvoorbeeld de vraag of begeleiders 'luisteren naar cliënten'; bij de zorgvragers GGZ is dit als sterk punt naar voren gekomen. Bij de zorgvragers VG en bij de kinderen van de Kleine Koning is het echter een aandachtspunt.

Voor de analyse kan men zich bijvoorbeeld afvragen:

- Wat is er anders in 'het luisteren' naar deze GGZ doelgroep toe?
 - Is dat het niveau van de zorgvragers GGZ;
 - Maken de zorgvragers GGZ beter duidelijk wat ze wel of niet belangrijk vinden;
 - Is er meer tijd, zijn er (meer) overlegmomenten;
 - Of vatten zorgvragers VG en kinderen van de Kleine Koning 'luisteren' misschien anders op (letterlijk).

Vervolgens zou men naar de uitkomsten van de analyse kunnen kijken en onderzoeken of de resultaten ook toepasbaar zijn voor de doelgroepen zorgvragers VG en de Kleine Koning. Dit kan resulteren in SMART geformuleerde verbeterpunten in het verbeterplan ten aanzien van het verbeterpunt 'luisteren'.

Sterk punt bespreking ondersteuningsplan

Eenzelfde analyse zou kunnen worden toegepast op het sterke punt bij zorgvragers VG, 'de bespreking van het ondersteuningsplan'. Kennelijk is dat een setting waar men zich gezien en gehoord voelt. Daar voelt men zich niet eenzaam, er wordt tijd genomen om met je te communiceren over wat jij belangrijk vindt. Iedereen is er (afstemming woon- en werkbegeleiding) en het gaat over jou.

Kunnen uit de wijze van bespreken met zorgvragers VG misschien ook conclusies worden getrokken ten aanzien van verbeterpunten bij zorgvragers GGZ en de Kleine Koning? Wat is bijvoorbeeld het verschil met andere vormen van overleg met en over de cliënt? Zou men vaker in het jaar zo'n overleg moeten (kunnen) houden. Wat zou dat opleveren?

5.6. Slot

Met dit onderzoek hoopt het LSR een gedegen bijdrage te hebben geleverd voor het opstellen van een verbeterplan.

Om te komen tot een gezamenlijk gedragen verbeterplan kunnen bijvoorbeeld de volgende stappen worden doorlopen:

Bespreek de uitkomsten met de cliënten(raad) en de medewerkers:

- Welke uitkomsten herkennen de cliënten en de medewerkers?
- Hoe zijn bepaalde aandachts-/verbeterpunten in de uitkomsten te verklaren?
- Welke uitkomsten vallen op?
- Bepaal wat de belangrijkste aandachtspunten zijn om aan te pakken.
- Maak concrete verbeterafspraken (wie doet wat wanneer; zo SMART mogelijk).
- Leg het vast in een verbeterplan.

Evalueer het verbeterplan.