



# Verkorte rapportage

## Cliëntenraadpleging AC de Gris

---

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, 18 juli 2013

Geschreven door:  
Elske ten Vergert

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
Fax: 030 296 33 19  
[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.



## Samenvatting

In de periode februari tot en met mei 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitencentrum De Gris, onderdeel van InteraktContour.

### Deelname raadpleging

Activiteitencentrum De Gris heeft ten tijde van de raadpleging te maken met wisselingen in het cliëntenbestand, waardoor niet alle deelnemers konden deelnemen aan de raadpleging. 37 deelnemers hebben de vragenlijst gekregen en 24 deelnemers de vragenlijst ingevuld (65%). Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten besproken in een groepsgesprek met 5 deelnemers, een familielid van één van de deelnemers en een begeleider.

### Resultaten

Alle 24 deelnemers die de vragenlijst invulden, zouden AC de Gris aanbevelen aan anderen. Op basis van de analyse van de stellingen uit de vragenlijst, zijn in totaal tien sterke punten en vier aandachtspunten gekomen. Deze zijn in de tabellen hieronder per onderwerp weergegeven. Onder de tabel staan de sterke punten en aandachtspunten beschreven op basis van de analyse van de opmerkingen en verbeteringsuggesties die deelnemers hebben gegeven in de vragenlijst en tijdens het groepsgesprek.

Het activiteitencentrum	
Sterke punten	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prettig voelen op AC</li><li>• Het gebouw</li><li>• Veilig voelen op AC</li><li>• Contact met andere deelnemers</li><li>• Lunch</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vervoer</li><li>• Weten wat te doen in geval van nood</li></ul>

De respondenten beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met het cijfer 8. Uit opmerkingen blijkt dat de deelnemers positief zijn over de sfeer en het contact met andere deelnemers en medewerkers. De deelnemers die lunchen op het AC zijn daarover tevreden. Ook over het gebouw zijn de deelnemers in het algemeen tevreden. Wel zijn er enkele kritische opmerkingen over de papieren handdoekjes op de wc's en over de indeling van de lokalen voor sport en creatief. Ook geven deelnemers enkele verbeteringsuggesties met betrekking tot het activiteiten aanbod, bijvoorbeeld samen spelletjes doen.

Hoewel er wel aandacht voor is, weet een deel van de deelnemers niet wat te doen in een noodsituatie. Suggesties zijn vaker oefenen en de nooduitgangen op papier zetten voor deelnemers.

Tijdens het groepsgesprek bevestigen de deelnemers dat het taxivervoer beter moet. De mensen die afhankelijk zijn van het taxivervoer moeten vaak te lang wachten op de taxi.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over realiseren doelen</li> <li>• Regelmatig overleg met persoonlijk ondersteuner over doelen</li> </ul>

De respondenten beoordelen het ondersteuningsplan gemiddeld met het cijfer 7.2. Van de veertien deelnemers die ADL ondersteuning krijgen, vinden er elf dat daarover goede afspraken gemaakt zijn. Het valt op dat de deelnemers veel vragen over het ondersteuningsplan hebben open gelaten. Een groot deel van de deelnemers geeft bij de open vragen aan dat ze niet bekend zijn met hun ondersteuningsplan of hun doelen. Twee deelnemers melden dat zij geen persoonlijk ondersteuner hebben. Uit het groepsgesprek ontstaat het beeld dat er de laatste tijd wisselingen zijn onder de persoonlijk ondersteuners en dat er, voor de deelnemers die daarmee te maken krijgen, onduidelijkheid is over hun ondersteuningsplan en wie de ondersteuner is.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelf bepalen wat te bespreken</li> <li>• Goed in hun werk</li> <li>• Serieus nemen</li> <li>• De tijd nemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>

De respondenten beoordelen de medewerker gemiddeld met het cijfer 8.5. De deelnemers zijn positief over de deskundigheid en houding van de medewerkers, zo blijkt ook uit de opmerkingen bij de open vragen. Tijdens het groepsgesprek komen een enkele aandachtspunten naar voren. Het wordt duidelijk dat er geen begeleiding is bij de computers. Verder vinden enkele deelnemers dat de begeleiders bij creatief en houtbewerking te weinig tijd hebben voor de deelnemers. Een enkeling vindt dat er te veel wisselingen zijn onder de begeleiders. Dit biedt mogelijk kansen voor verbetering.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwelijk omgaan met persoonlijk informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen</li> </ul>

De respondenten beoordelen de rechten van de cliënt gemiddeld met het cijfer 7.8. Als sterk punt komt naar voren dat AC De Gris vertrouwelijk omgaat met persoonlijke informatie. Er zijn geen duidelijke aandachtspunten, maar de bekendheid van de deelnemersraad, klachtencommissie en de inzagemogelijkheden in het dossier zouden

wellicht wel verbeterd kunnen worden. Niet alle deelnemers vinden dat ze voldoende betrokken worden bij ontwikkelingen op het AC. Uit het groepsgesprek blijkt dat het AC op dit moment te maken heeft met veel veranderingen met betrekking tot de persoonlijke begeleiders, nieuwe deelnemers en een nieuw programma. Ook blijkt dat er aandacht is voor het (op papier en mondeling) communiceren van veranderingen, maar dit is niet voor alle deelnemers voldoende. Mogelijk is hier ruimte voor verbetering.

### **Verbeterplan**

Op basis van de resultaten van de cliëntenraadpleging heeft de deelnemersraad en de locatiemanager besloten om de volgende punten te benoemen als verbeterpunten:

- Te lang wachten op de taxi
- Wat te doen in noodgevallen
- De papieren handdoekjes
- Ondersteuningsplan te weinig bekend
- De deelnemersraad is te weinig bekend

Over deze onderwerpen hebben de deelnemersraad en de manager SMART verbeterafspraken gemaakt die ze het komende jaar gaan uitvoeren. Na één jaar zal de raad en de manager, onder leiding van de ondersteuner, het verbeterplan evalueren.

## Schema verbeterplan AC De Gris

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Deelnemers moeten te lang wachten op de taxi	Alle individuele klachten worden bijgehouden.  Ieder kwartaal komen de klachten op de agenda van de deelnemersraad.  Verbeter de situatie niet, dan wordt het probleem gemeld bij de verantwoordelijke van IC voor vervoerscontracten.	Receptie AC  Manager en deelnemersraad  Manager	continue  Ieder kwartaal (continue voor 1 jaar)  Zo nodig, voor juni 2014
2	Niet bekend wat te doen in noodgevallen	Organiseren 'Week van de BHV', naar voorbeeld AC De Running.	Manager	Oktober 2013
3	Papieren handdoekjes gaan snel kapot en maken rommel	Vanaf nu wordt alleen het steviger blauwe papier ingekocht.	Manager	Per direct (juni 2013)
4	Ondersteuningsplan (OP) is te weinig bekend	Iedere deelnemer krijgt een gesprek over het OP met zijn persoonlijk ondersteuner.  Er wordt geëvalueerd of het OP bekender wordt onder deelnemers.	Manager  Manager en deelnemersraad	Per direct, zodra deelnemers een vaste persoonlijk ondersteuner hebben.  Januari 2014

5	Deelnemersraad is te weinig bekend	Deelnemersraad krijgt de beschikking over helft van het mededelingenbord.	Manager	Juli 2013
		Informatie over deelnemersraad op het mededelingenbord.	Deelnemersraad	Juli 2013
		Op agenda deelnemersraad: goede ervaringen met het bekender maken van de raad bij AC De Running, kennis delen.	Manager en deelnemersraad	Eerste vergadering deelnemersraad, na de zomervakantie.

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Deelnemersraad

S.v.p. na ondertekening zenden naar:  
 InteraktContour  
 T.a.v. mevrouw S. Smith  
 Postbus 128  
 8070 AC NUNSPEET