



Verkorte rapportage

Cliëntenraadpleging Werk- en leercentrum de Plint

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 5 augustus 2013

Geschreven door:
Rinskje Dijkstra

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.

Samenvatting

In de periode maart 2013 tot en met juni 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij Werk- en leercentrum de Plint in Almere (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

Het werk- en leercentrum heeft bij de start van de cliëntenraadpleging 28 deelnemers. Per 1 april 2013 zijn er nieuwe cliënten op de Plint gekomen. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd onder cliënten die voor 1 april stonden ingeschreven op de Plint.

In totaal hebben 12 van de 28 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 43%. Dit is te laag om de raadpleging representatief te noemen. Er is één groepsgesprek gehouden. Aan dit groepsgesprek hebben vijf cliënten deelgenomen.

Resultaten

Uit de analyse van de stellingen zijn in totaal veertien sterke punten naar voren gekomen en zeven aandachtspunten. Deze zijn in de tabellen hierna weergegeven. Onder de tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

De cliënten beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met een 7,6. Het ondersteuningsplan krijgt gemiddeld een 6. De medewerkers krijgen gemiddeld een 8.3 en de rechten van de cliënt een 7,1. Van de 12 cliënten zouden 11 cliënten werk- en leercentrum de Plint aanbevelen aan anderen. De laatste cliënt gaf geen antwoord op deze vraag.

Het Werk- en leercentrum	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none">• Vervoer• Prettig voelen• Gebouw• Veilig voelen• Contact deelnemers	<ul style="list-style-type: none">• Geen

Uit de analyse van de stellingen en de opmerkingen van deelnemers blijkt dat de deelnemers over het algemeen tevreden zijn over het activiteitencentrum. Bijna alle stellingen komen als sterk punt naar voren. Deelnemers zijn tevreden over het vervoer, het gebouw van de Plint en het contact met de andere cliënten. Daarnaast voelen cliënten zich prettig en veilig op het activiteitencentrum. Er worden een aantal kritische opmerkingen gemaakt over het gebouw. Deze opmerkingen hebben betrekking op de gangen, de warmte wanneer de zon schijnt en de drempel bij de ingang. Tijdens het groepsgesprek komt de lunch als aandachtspunt naar voren. Cliënten willen graag zelf hun brood weer smeren tijdens de lunch. Daarnaast is meer hulp van medewerkers tijdens de lunch gewenst. Verder worden er door een enkeling opmerkingen gemaakt over

onder andere de sfeer en brandoefeningen. Deze opmerkingen en de genoemde aandachtspunten bieden dan ook kansen voor verbetering.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Afspraken ADL en verzorging 	<ul style="list-style-type: none"> Overleg persoonlijk ondersteuner

Het is opvallend dat niet alle vragen door iedereen beantwoord zijn. Niet alle cliënten zijn op de hoogte van het ondersteuningsplan. Ook is er geen regelmatig overleg met de persoonlijk begeleider over de doelen. Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek is dit te verklaren door het feit dat veel cliënten niet weten wie hun persoonlijk ondersteuner is. Cliënten die ondersteuning nodig hebben bij de ADL en verzorging geven aan dat er goede afspraken zijn gemaakt over deze hulp. Dit punt komt dan ook als sterk punt naar voren. De bekendheid van het ondersteuningsplan en de persoonlijk begeleider zijn aandachtspunten en bieden kansen voor verbetering.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Zelf bepalen wat te bespreken Rekening houden met beperking/ziekte Goed in hun werk Aan afspraken houden Tijd nemen Steun bieden 	<ul style="list-style-type: none"> Wisselen persoonlijk begeleider

Uit de analyse van de stellingen komt naar voren dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers. Cliënten kunnen zelf bepalen wat ze met de medewerkers bespreken, medewerkers houden voldoende rekening met de beperking van cliënten, ze zijn goed in hun werk, ze houden zich aan de gemaakte afspraken, nemen de tijd en steunen cliënten als ze het moeilijk hebben. Als aandachtspunt komt naar voren dat cliënten niet weten dat er een mogelijkheid is om van persoonlijk ondersteuner te wisselen wanneer het niet klikt. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat, zoals al eerder genoemd, het niet voor alle cliënten duidelijk is wie hun persoonlijk ondersteuner is. Verder komen enkele kritische opmerkingen naar voren over de houding van de persoonlijk ondersteuner en de andere medewerkers. Bijvoorbeeld dat er geen 'klik' is of dat niet alle begeleiders goed luisteren en deelnemers serieus nemen. Deze opmerkingen over de houding van de medewerkers en de informatie dat je mag wisselen van persoonlijk ondersteuner bieden wellicht nog kansen voor verbetering.

De rechten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy • Vertrouwelijk omgaan met persoonlijk informatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliëntenraad • Inkijken dossier • Welke stappen bij ontevredenheid • Cliëntvertrouwenspersoon • Klachtencommissie

Bij dit onderwerp komen opvallend meer aandachtspunten naar voren dan bij de andere onderwerpen. Cliënten zijn niet of onvoldoende op de hoogte van hun rechten. Zo weten niet alle cliënten dat ze het recht hebben om hun persoonlijke dossier in te zien en zijn veel cliënten niet bekend met de klachtenprocedure en de cliëntvertrouwenspersoon. Wel geven cliënten aan dat de privacy wordt gerespecteerd en dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met persoonlijke informatie.

Tijdens het invullen van de vragenlijst was er nog geen cliëntenraad. Inmiddels is er een cliëntenraad. Deze raad gaat nog werken aan haar bekendheid bij cliënten. Als verbeterkansen kunnen worden meegenomen: de klachtenprocedure, de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersoon en het persoonlijke dossier.

Verbeterplan

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

- Bekendheid cliëntenraad
- Lunch
- Persoonlijk begeleider en informatievoorziening (cliëntvertrouwenspersoon, inzage dossier en klachtenprocedure)

Over de bovenstaande onderwerpen hebben de cliënten en de locatiemanager een SMART verbeterplan gemaakt.

Schema verbeterplan Werk- en leercentrum de Plint

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	<p>Bekendheid cliëntenraad</p> <p>Bij aanvang van raadpleging was er nog geen raad. Inmiddels is er een raad die zich nog bekend moet maken aan de cliënten.</p>	<p>Brievenbus van cliëntenraad voor cliënten en medewerkers.</p> <p>Navraag e-mailadres voor cliëntenraad.</p> <p>Foto's raadsleden op informatiebord.</p> <p>Informatiebijeenkomst raad voor cliënten van de Plint.</p>	<p>Danny van Renswoude en Herma Panhuijsen</p> <p>Lonneke van Nistelrooij</p> <p>Danny van Renswoude</p> <p>Cliëntenraad</p>	<p>Augustus 2013</p> <p>Juli 2013</p> <p>Najaar 2013</p> <p>Najaar 2013</p>
2	<p>Lunch</p> <p>Aandachtspunten m.b.t. de kwaliteit van de lunch en de ondersteuning</p>	<p>Enquête uitzetten</p> <p>Aandachtspunten lunch met team bespreken</p>	<p>Cliëntenraad</p> <p>Lonneke van Nistelrooij</p>	<p>2013</p> <p>September 2013</p>

3	Persoonlijk begeleider en informatievoorziening	Aandachtpunten worden tijdens de teamvergadering besproken.	Lonneke van Nistelrooij	September 2013	
		Niet iedereen weet wie zijn/ haar persoonlijk begeleider is, wat de klachtenprocedure is en wie de cliëntvertrouwenspersoon is.	Alle persoonlijk begeleiders gaan in gesprek met cliënten en geven indien nodig informatie over klachtenprocedure, inzage dossier en cliëntvertrouwenspersoon.	Persoonlijk begeleiders	Najaar 2013
		Informatiebord met foto's van persoonlijk begeleiders met daaronder namen van cliënten.	Cliëntenraad en Leo Zant	Najaar 2013	
		Cliëntenraad en manager informeren wanneer cliëntvertrouwenspersoon op de Plint langskomt.	Tiddo Evenhuis	Augustus 2013	

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Cliëntenraad

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