



# **Evaluatie verbeterplan 2014**

**Woonlocatie WL Burgelstee, InteraktContour**



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

Geschreven door:  
Tiddo Evenhuis

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 2015* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze vragenlijst 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

	Verbeterpunt / afspraken	Oordeel bewoners huidige situatie (januari 2016)
1.	<p><b>Tijdsdruk en bejegening medewerkers</b>  <b>Cliënten ervaren tijdsdruk bij medewerkers.</b>            Cliënten informeren over het plan van aanpak rondom tijd nemen voor cliënten, de bejegening, de overdracht, afspraken nakomen/ terugkoppelen en de sfeer.</p> <p>Aandachtspunten rapport met team bespreken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewoners ervaren nog steeds tijdsdruk bij medewerkers.</li> <li>• Vele personeelwisselingen en inwerken en meekijken nieuwe krachten wordt als belastend ervaren.</li> <li>• De kwaliteit van de overdracht verschilt per medewerker.</li> <li>• Bewoners zijn positief over bejegening door medewerkers.</li> <li>• Het is belangrijk dat medewerkers op de afgesproken tijd komen óf geen exacte tijd afspreken.</li> </ul>
2.	<p><b>Het oproepsysteem</b>  <b>Het systeem wordt niet altijd goed afgesloten door de medewerkers.</b>            Signaal doorgeven aan medewerkers.</p> <p>Terugkoppelen acties van team aan cliëntenraad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oproepen worden nog steeds niet goed afgesloten door medewerkers.</li> </ul>
3.	<p><b>Inspraak veranderingen</b>  <b>Cliënten hebben het gevoel geen inspraak in veranderingen te hebben.</b>            Toelichten welke informatie 'ter informatie' is en waar inspraak van cliënten voor nodig is.</p> <p>'Inspraak' cliënten met team bespreken en kijken hoe cliënten betrokken kunnen worden.</p> <p>Afspraken uit het teamoverleg terugkoppelen aan huisoverleg en cliëntenraad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewoners zijn tevreden over hoe de informatievoorziening nu geregeld is.</li> </ul>
4.	<p><b>De lift</b>  <b>De lift is al langere tijd defect.</b>            Uitzoeken of en wanneer de lift gerepareerd kan worden en dit terugkoppelen aan de cliëntenraad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen met de liften spelen nog steeds, keren terug na reparatie. Het gaat hier vaak om dezelfde lift.</li> </ul>

5.	<p><b>Het afzuigstelsysteem</b>  <b>Last van geluid afzuigstelsysteem in eigen appartement.</b>          Bij manager tijdens huisoverleg melden dat er sprake is van overlast door afzuigstelsysteem.</p> <p>Uitzoeken mogelijke oplossingen afzuigstelsysteem.          Informatie terugkoppelen aan cliëntenraad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor bewoners met gehoorapparaat is het geluid van het afzuigstelsysteem nog steeds hinderlijk.</li> </ul>
6.	<p><b>Taxivervoer</b>  <b>Combinatieritten zijn lang, taxi komt te laat, bejegening chauffeurs.</b>          Informatie over klachtenregeling en spelregels taxivervoer Kampen.</p> <p>Klacht indienen taxibedrijf, indien nodig ondersteuning van persoonlijk begeleider vragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoners zijn tevreden over informatie over klachtenregeling en hulp van begeleiding bij indienen klachten taxivervoer.</li> </ul>
	<p><b>Actiepunt</b>  <b>Gezamenlijke bijeenkomst medewerkers en cliënten.</b>          Met elkaar in gesprek over aandachtspunten uit het rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd nemen;</li> <li>Bejegening;</li> <li>Afspraken nakomen/ terugkoppelen;</li> <li>Veranderingen en informatie;</li> <li>Sfeer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deze bijeenkomst heeft volgens de bewoners in 2014 plaatsgevonden, maar weten niet meer wat de uitkomsten hiervan waren.</li> </ul>

Datum: 22/9/2016

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

Cliëntenraad

S.v.p. na ondertekening mailen naar de Receptie:  
[info@interaktcontour.nl](mailto:info@interaktcontour.nl)



## Inleiding

In 2014 heeft het LSR, Landelijk steunpunt medezeggenschap bij woonlocatie Burgelstee een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De cliëntenraad en de locatiemanager (Gerda Vernooij) hebben in 2014 afspraken gemaakt naar aanleiding van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging. Deze afspraken zijn vastgelegd in een verbeterplan. Het verbeterplan maakt onderdeel uit van het rapport 'Cliëntenraadpleging WL Burgelstee'.

Op 26 januari 2016 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de cliëntenraad, begeleider Bert Siebrands en Tiddo Evenhuis, medewerker van het LSR. Door ziekte kon de teamleider niet bij het evaluatiegesprek aanwezig zijn om de aandachtspunten met de bewoners te evalueren. Tijdens de bijeenkomst bleek ook dat door de tijd die tussen het onderzoek en het evaluatiegesprek lag, in combinatie met wisselingen in bewoners en management gedurende die periode, het voor de bewoners moeilijk en vaak niet mogelijk was om te beoordelen of afspraken uit het verbeterplan waren nagekomen. Daarom is er voor gekozen tijdens het gesprek de focus te leggen op hoe de bewoners de aandachtspunten op dat moment ervaren. Het LSR adviseert om de punten uit het verbeterplan bij de komende bewonersoverleggen als aandachtspunten op de agenda te zetten. Dit verslag kan hierbij dan worden gebruikt als een soort momentopname.

In het evaluatieverslag is een samenvatting van verbeterpunten en huidige ervaringen van de bewoners met de verbeterpunten opgenomen. Deze samenvatting wordt als losse bijlage meegeleverd en voor akkoord getekend door de bewonersraad en de locatiemanager. Het ondertekende exemplaar wordt door de locatiemanager opgestuurd naar de kwaliteitsfunctionaris van InteraktContour.

## Verbeterpunt 1: Tijdsdruk en bejegening medewerkers

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de vragenlijst en het groeps gesprek blijkt dat cliënten merken dat medewerkers minder tijd hebben en daardoor soms gehaast en gejaagd aan het werk zijn. De cliënten vinden ook dat de overdracht tussen medewerkers beter kan. De manager herkent deze punten en geeft aan dat er vorig jaar een quick scan is uitgevoerd en dat er op basis van de uitkomsten een plan van aanpak voor de medewerkers van de Burgelstee is opgesteld. Dit plan van aanpak richt zich onder andere op efficiënt werken. Er zijn SMART doelen geformuleerd waar onder andere tijdens teamvergaderingen aan gewerkt wordt. In april is er een teamdag georganiseerd waarbij een externe coach is ingeschakeld.

In het plan van aanpak is aandacht voor zaken die invloed hebben op efficiënt kunnen werken, zoals bijvoorbeeld de overdracht. Daarnaast is er aandacht voor 'gedrag', oftewel de bejegening. Speerpunten in het plan zijn onder andere competentiegericht werken (InteraktContour methode), arbeidsomstandigheden/ werkzaamheden en de onderlinge communicatie. Acties uit het plan van aanpak lopen in ieder geval door tot en met december 2014.

De manager geeft aan dat er dus al een traject in gang is gezet dat zeker betrekking heeft op hetgeen cliënten tijdens de raadpleging hebben aangegeven. Om cliënten ook inzicht te geven in wat er zoal met hun opmerkingen gebeurt, is het volgende afgesproken:

### Afspraken en tijdspad:

- De locatiemanager Gerda Vernooij informeert cliënten tijdens het eerst volgende huisoverleg over hoe zij en het team omgaan met de opmerkingen uit het rapport die betrekking hebben op de tijd nemen voor cliënten, de bejegening, de overdracht, afspraken nakomen/ terugkoppelen en de sfeer.
- De locatiemanager bespreekt de aandachtspunten uit het rapport tijdens het eerst volgende teamoverleg met de medewerkers.

### Evaluatie 2016:

- **Gehaastheid/tijdsdruk:** Volgens de bewoners komt het nog steeds voor dat medewerkers gejaagd overkomen of onder tijdsdruk lijken te staan. De begeleiders worden vaak opgepiept tijdens de zorg of een afspraak. Sommige bewoners voelen zich hierdoor bezwaard om de begeleiding te bellen. De bewoners hebben het idee dat de begeleiders minder efficiënt kunnen werken omdat ze steeds (inval)krachten moeten inwerken. De bewoners vinden het 'een komen en gaan van stagiaires'. Zij vinden het heel lastig dat het personeel steeds verandert. Het inwerken van nieuwe krachten gebeurt de laatste tijd te vaak, volgens sommige bewoners. Vooral het meekijken bij de intieme verzorging door medewerkers die ingewerkt worden wordt als onprettig ervaren door de bewoners. 'Aapjes kijken' is het gevoel dat een aantal

bewoners hierbij heeft. Eén bewoner heeft dan nog liever dat een dergelijke stagiaire of nieuwe kracht alleen komt en dat de bewoner dan zelf uitlegt hoe hij of zij geholpen moet worden. De vele nieuwe of wisselende gezichten worden als vervelend ervaren. Eén bewoner merkt op dat hij aan het eind van de dag niet meer weet wie hij allemaal gezien heeft.

De begeleiders proberen tijd te maken voor persoonlijk contact, maar dat lukt niet altijd. Maar het ligt niet aan de inzet van de begeleiders, benadrukken de bewoners. De werkdruk is te hoog, volgens de bewoners. Een bewoner stelt voor dat 'iemand van hogerhand' eens een dag meeloopt, om te ervaren hoe druk het is. Eén bewoner merkt nog op dat het personeel is niet meer beschikbaar is om mee te gaan op ziekenhuisbezoek, er moet dan familie van ver komen om mee te gaan.

**Reactie begeleider:** De begeleider Bert Siebrands legt uit dat de begeleiders niet van de woning weg kunnen omdat er anders te weinig begeleiders op de woning aanwezig zijn. Hijzelf merkt ook dat er eigenlijk geen tijd is om een praatje met een bewoner te maken. Over het efficiënter werken merkt hij op dat hoe langer hij op deze locatie werkt, hoe efficiënter hij kan werken. Efficiënter werken is ook een kwestie van ervaring en ingewerkt zijn

- **Overdracht.** De overdracht gaat wisselend. Dit gaat bij de ene medewerker beter dan bij de andere. Het komt nog steeds voor dat dingen niet worden opgeschreven. De bewoners merken op dat ze veel zelf oplossen.
- **Gedrag/bejegening door medewerkers.** De bejegening is keurig netjes tegenwoordig, de bewoners zijn tevreden over de bejegening.

Tot slot hebben de bewoners bij dit verbeterpunt nog een paar opmerkingen:

- Het efficiënter werken/omgaan met tijdsdruk zal een aandachtspunt moeten blijven.
- De verbouwing van het gebouw veroorzaakte veel overlast bij de bewoners.
- Medewerkers moeten zich aan de afspraken en afgesproken tijden houden, vinden de bewoners. Als de begeleiders bijvoorbeeld zeggen dat ze over 10 minuten komen, dan moeten ze ook echt over minuten komen of anders geen exacte tijd noemen.

En nog de volgende losse opmerking:

- Geluidsoverlast door stoelen in het activiteitscentrum (AC). Het geschuif met stoelen in het AC veroorzaakt geluidsoverlast bij de bewoners die boven het AC wonen. Er blijken al geruime tijd viltjes te zijn gekocht, maar ze moeten nog geplaatst worden onder de stoelen. De begeleider Ben Siebrands vertelt dat dit punt onder het AC valt.

## **Verbeterpunt 2: Oproepsysteem**

Uit het verbeterplan 2014:

Cliënten geven tijdens het groepsgesprek aan dat medewerkers het oproepsysteem niet altijd goed afsluiten, waardoor het lijkt alsof medewerkers opnieuw gebeld worden. De cliëntenraad en de manager spreken het volgende met elkaar af:

### **Afspraak en tijdpad**

- De manager geeft het signaal met betrekking tot het oproepsysteem door aan de medewerkers tijdens het eerst volgende teamoverleg in 2014.
- Tijdens de cliëntenraadsvergadering op 30 juni 2014 koppelt de manager de uitkomsten van dit teamoverleg terug aan de cliëntenraad.

### **Evaluatie 2016:**

De problemen met het oproepsysteem spelen nog steeds, de bewoners zijn hier ontevreden over. De begeleiders sluiten het oproepsysteem nog steeds niet goed af. Daarnaast is het volume van de oproeptoon en de luidspreker te hard. De bewoners kunnen niet woordelijk met hun burens meeluisteren, maar horen wel dat het oproepsysteem gebruikt wordt.

### **Reactie begeleider:**

Begeleider Ben Siebrands vertelt dat het oproepsysteem niet gebruiksvriendelijk is, het vereist veel handelingen, daarom gaat het afsluiten van een oproep vaak mis. Hij zal de klachten over het oproepsysteem doorgeven aan teamleider Miriam Lucassen. Zij zal dit dan aan de bewoners terugkoppelen tijdens het volgende bewonersoverleg.

De bewoners weten nog niet wanneer het volgende bewonersoverleg gepland is.



### **Verbeterpunt 3: Inspraak veranderingen**

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de raadpleging komt naar voren dat niet alle cliënten het gevoel hebben dat ze kunnen meepraten over veranderingen. Tijdens de verbeterplanbespreking is gevraagd naar de ervaringen van de raad. Omdat de locatiemanager nog relatief kort op de Burgelstee is, vindt de raad het nog te vroeg om deze vraag goed te kunnen beantwoorden. Wel heeft de raad het gevoel voldoende betrokken te worden. Over de inspraak van cliënten in het algemeen geeft de manager aan dat cliënten over sommige onderwerpen alleen geïnformeerd worden, maar dat er ook onderwerpen zijn waarbij er zeker ook naar de mening van cliënten gevraagd moet worden. De cliëntenraad en de manager komen tot de volgende afspraken:

#### **Afspraken en tijdspad**

- De manager legt tijdens het eerst volgende huisoverleg in 2014 aan cliënten uit welke onderwerpen ter informatie voor cliënten zijn en bij welke onderwerpen inspraak van cliënten belangrijk is.
- De manager bespreekt het onderwerp 'inspraak cliënten' tijdens het eerstvolgende teamoverleg. De manager bespreekt met de medewerkers hoe ze cliënten kunnen betrekken. Afspraken uit dit teamoverleg koppelt de manager terug aan het huisoverleg en de cliëntenraad in het najaar van 2014.

#### **Evaluatie 2016:**

De bewoners vinden dat ze in ieder geval nu beter geïnformeerd worden in vergelijking met vroeger. Er komt nu regelmatig een nieuwsbrief uit en er is een informatieavond over de verbouwing geweest. De opvang rond de verbouwing was goed geregeld. Er zijn ook uitstapjes georganiseerd tijdens de verbouwing, dat werd zeer gewaardeerd. De bewoners zijn goed geïnformeerd over de overlast en wat daar tegen gedaan kon worden. De bewoners zijn op tijd geïnformeerd over wat er gedaan ging worden in verband met de verbouwing en zij konden altijd vragen stellen over hoe dingen geregeld of opgelost werden. De bewoners zijn tevreden over hoe de informatievoorziening nu geregeld is.

#### **Verbeterpunt 4: De lift**

Uit het verbeterplan 2014:

De lift is al langere tijd defect. De manager legt tijdens de verbeterplanbespreking aan de raad uit dat de manager vastgoed van InteraktContour contact heeft gehad met de beheerder van het pand van de Burgelstee. Het is nu voor beide partijen duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is. De locatiemanager gaat nu uitzoeken wat er mogelijk is voor wat betreft het repareren van de lift. De manager en de raad spreken daarom het volgende af:

##### **Afspraak en tijdpad**

- De locatiemanager zoekt uit of en wanneer de lift gerepareerd kan worden en koppelt de stand van zaken 30 juni 2014 terug aan de cliëntenraad.

#### **Evaluatie 2016:**

Er zijn nog steeds klachten over de lift. Er zijn drie liften in het gebouw, maar één van deze liften is al minstens 16 maanden kapot. Er komen reparateurs bij, maar de dag erna is het vaak al weer mis. Het gaat hier om steeds dezelfde lift. De andere liften hebben ook kuren. Volgens de bewoners zijn de liften oud en versleten, dit hebben ze ook van de liftmonteurs gehoord.

#### **Verbeterpunt 5: Het afzuigstelsel**

Uit het verbeterplan 2014:

Eén cliënt geeft in de vragenlijst aan last te hebben van het afzuigstelsel in zijn kamer. Hij geeft daarbij aan dat de vorige manager niets voor hem kon betekenen, omdat er geen oplossing mogelijk is. De huidige manager geeft aan te willen kijken of er een oplossing mogelijk is. Wanneer er geen oplossing is, legt de manager aan de cliënt uit waarom er geen oplossing is. Op die manier krijgt de cliënt inzichtelijk dat zijn probleem serieus is genomen en weet hij ook wat er (on)mogelijk is.

##### **Afspraken en tijdpad**

- Cliënten die problemen hebben met het 'lawaaï' van het afzuigstelsel kunnen dat tijdens het huisoverleg in de zomer van 2014 bij de manager Gerda Vernooij melden.
- De manager zoekt uit welke oplossingen er mogelijk zijn en koppelt dit terug aan de betreffende cliënten (najaar 2014).

#### **Evaluatie 2016:**

De kwestie met het afzuigstelsel speelt nog steeds bij enkele bewoners. Het geluid dat het afzuigstelsel maakt is vooral lastig voor bewoners met een gehoorapparaat. Het is nog steeds lawaaiig. Andere bewoners hebben er niet zo'n last van.

## **Verbeterpunt 6: Taxivervoer**

Uit het verbeterplan 2014:

Niet alle cliënten zijn tevreden over het taxivervoer. Ze zijn met name ontevreden over de lange combineritten. De manager geeft aan het belangrijk te vinden dat cliënten weten wat hun rechten zijn. Cliënten moeten weten wanneer ze bijvoorbeeld een klacht kunnen indienen. Wanneer ze daar ondersteuning bij nodig hebben, kan de persoonlijk begeleider hierin een rol spelen. De manager vindt het belangrijk dat het initiatief bij de cliënt zelf ligt. De cliëntenraad is het hiermee eens. In overleg worden de volgende afspraken gemaakt:

### **Afspraken en tijdpad**

- Alle cliënten van woonlocatie Burgelstee ontvangen in de zomer van 2014 van de locatiemanager informatie over de algemene spelregels en de klachtenregeling van het vervoersbedrijf in Kampen.
- Cliënten die een klacht willen indienen bij het vervoersbedrijf en daar ondersteuning bij nodig hebben, kunnen zelf de persoonlijk begeleider inschakelen. Dit is een lopende afspraak.

### **Evaluatie 2016:**

Er zijn af en toe nog klachten over het taxivervoer. De bewoners weten wat hun rechten zijn met betrekking tot het taxivervoer, ze weten hoe ze een klacht kunnen indienen en krijgen daar voldoende ondersteuning bij. De bewoners zijn tevreden over dit punt.

### **Actiepunt: bijeenkomst medewerkers en cliënten**

Uit het verbeterplan 2014:

Tijdens de verbeterplanbespreking wordt duidelijk dat het goed zou zijn wanneer medewerkers en cliënten met elkaar in gesprek gaan over de aandachtspunten uit het rapport of andere zaken waar cliënten tegenaan lopen. De manager heeft goede ervaringen met een gezamenlijke bijeenkomst. Medewerkers horen rechtstreek van cliënten hoe zij over zaken denken en cliënten horen van medewerkers hoe zij bepaalde dingen ervaren. Dit kan bijdragen aan (meer) wederzijds begrip, het 'wij' gevoel en samen dingen oplossen. Door een avond te organiseren waarbij met elkaar in gesprek gaan en samen 'leuke dingen' doen worden afgewisseld, kan er worden gewerkt aan een goede sfeer op de woonlocatie waarbij medewerkers en cliënten elkaar weten te vinden. De cliëntenraad is positief over het voorstel van de manager. De volgende afspraak is hierover gemaakt:

#### **Afspraak en tijdpad**

- De manager organiseert dit jaar (2014) een bijeenkomst voor medewerkers en cliënten waarbij de aandachtspunten uit dit rapport centraal staan. Ook is er ruimte om aanvullende punten in te brengen.

#### **Evaluatie 2016:**

Volgens bewoners die in 2014 op de Burgelstee woonden heeft deze bijeenkomst plaatsgevonden, maar ze weten niet meer wat de uitkomsten daarvan waren of hoe ze de bijeenkomst ervaren hebben.