



# **Evaluatie verbeterplan 2014**

**Woonlocatie Daendels Borgh, InteraktContour**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, 4 november 2015

Geschreven door:  
Anja Mulder  
Extern ondersteuner LSR

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

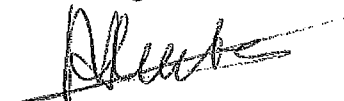
	Verbeterpunt / afspraken	Naleving afspraken	Reactie Bewoners overleg	Nieuwe afspraak	Tijdpad
1	<p><b>Nieuw belsysteem</b>  <b>Sinds kort geïnstalleerd.</b>                      Elk bewonersoverleg is 'belsysteem' een agendapunt.</p>	Ja	Tevreden	Voorstel van cliënten: Binnen team nieuwe begeleiders attenderen op spreken met harde stem dan blijft pieper aan.	December 2015
2	<p><b>Maaltijden Bongerd</b>  <b>Cliënten vinden de maaltijden van de Bongerd minder lekker dan die van eigen kok.</b>                      Mee eten met maaltijden van de Bongerd, meerdere keren en op verschillende dagen.</p> <p>Contact met de Bongerd: kwaliteit maaltijden en welke afspraken aantal maaltijden.</p> <p>De ervaringen van de coördinerend begeleider en de locatie manager plus de uitkomsten van het contact met de Bongerd zijn agendapunten voor bewonersoverleg.</p> <p>Afspraken maken n.a.v. dit agendapunt over vervolg.</p>	Nee	<p>Ontevreden.                      Bestuur beslist dat er één leverancier moet komen.                      Bestuur beslist over cliënten.</p>	Brief aan Centrale cliëntenraad over de gang van zaken (verzwaard advies) cc aan het bestuur	November 2015
3	<p><b>Jaarlijks uitje Nieuwjaars attentie</b>                      Overleg tussen cliënten en medewerkers over bekostigen uitje en voorbereiden uitje.</p> <p>Navraag beschikbare middelen voor een attentie. En zo ja, attentie regelen.</p>	Nee	<p>Ontevreden.                      Geen Nieuwjaars attentie en uitje.</p>	<p>December 2015 een Nieuwjaarsattentie                      Volgend jaar een uitje.                      Teamleider kijkt naar budget. Komt in teamoverleg aan de orde.</p> <p>Cliënten denken in bewonersoverleg na over bijdrage aan uitje.</p>	<p>December 2015</p> <p>Februari 2016</p>

4	<p><b>Koffie- en theemoment in algemene ruimte</b>  <b>Cliënten hebben behoefte aan 'spontane' koffie-, thee momenten.</b>          Koffie- en theemomenten zijn mogelijk als 'spontane' momenten, maar worden geen gewoonte.</p>	Ja	Tevreden		
5	<p><b>Terras</b>  <b>Terrastegels liggen ongelijk.</b>  <b>Cliënten hebben behoefte aan een schoon en gezellig terras.</b>          Navragen voor welk deel van terras InteraktContour en voor welk deel de Bongerd verantwoordelijk is.</p> <p>Navraag doen of er mensen in dienst zijn bij de organisaties die het terras opknappen /onderhouden.</p> <p>Geen mensen?          Vrijwilligers in eigen netwerk zoeken.</p> <p>Het terras schoon houden.</p>	Nee	<p>Ontevreden.          Er is niets met de restauratie en onderhoud van het terras gedaan.</p>	<p>Teamleider bespreekt in teamoverleg:          Wie is eindverantwoordelijk voor restauratie en onderhoud terras,          Wat zijn de mogelijkheden, betaald (deels) of vrijwilligers in eigen netwerk?</p>	December 2015

Datum: 19-11-2015

Datum: 19-11-2015


Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

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

Handtekening voor akkoord



Bewonersoverleg

PASCOI  
 T F Relink

## Inleiding

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

Het bewonersoverleg en de coördinerend begeleider (Gerda Dekker) 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 Daendels Borgh'.

Op 4 november 2015 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: acht cliënten, teamleider Marjolein Hueting, begeleider Marjolein Noomen en de ondersteuner van het LSR Anja Mulder. Per onderwerp zijn de afspraken geëvalueerd.

In het evaluatieverslag is een samenvatting van verbeterpunten en afspraken 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: Belsysteem**

Uit het verbeterplan 2014:

Er is een nieuw belsysteem geïnstalleerd. In het groepsgesprek hebben cliënten aangegeven dat de eerste ervaringen positief zijn.

Tijdens de bespreking over het verbeterplan geven de coördinerend begeleider en de cliënten aan dat tijdens het bewonersoverleg het belsysteem altijd wel even ter sprake komt. En dat het goed is om dat te blijven doen volgend jaar. Zodat 'kinderziektes' er op tijd uitgehaald kunnen worden.

### **Afspraken en tijdpad:**

- Elk bewonersoverleg is 'belsysteem' een agendapunt. Hoe gaat het werken met het systeem, wat gaat goed en wat kan misschien beter?  
Wanneer: alle vier de bewoners overleggen in 2015

### **Evaluatie 2015:**

Het nieuwe belsysteem is in elk bewonersoverleg een agendapunt geweest. Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over het belsysteem. Er zijn een paar kinderziektes geweest. Zijn er problemen, dan kunnen medewerkers dit doorgegeven aan de huisbaas die weer contact heeft met het bedrijf van het belsysteem. Aandachtspunten: je kunt de bel niet uitzetten, je moet binnen 9 seconden reageren anders geen contact, maar na 1 minuut gaat hij weer over, praat iemand met een harde stem dan blijft pieper aan.

### **Nieuwe afspraken:**

Voorstel cliënten: Binnen het team nieuwe begeleiders attenderen op het feit dat als je spreekt met harde stem de pieper aan blijft.

## **Verbeterpunt 2: Maaltijden**

Uit het verbeterplan 2014:

Volgens de cliënten zijn de maaltijden van verzorgingshuis de Bongerd minder lekker (vier maal per week). De cliënten willen graag zeven maal per week een maaltijd van de eigen kok.

De coördinerend begeleider zegt dat ze mee wil eten wanneer cliënten een maaltijd krijgen van de Bongerd. En ze zal dat ook aan de locatiemanager vragen. Zodat ze zelf kunnen ervaren wat 'minder lekker' is. Cliënten willen dan wel dat de coördinerend begeleider en de locatiemanager meerdere keren en op verschillende dagen mee eten. Alleen op die manier krijgen ze de beste indruk volgens de cliënten.

De coördinerend begeleider zegt verder dat in het samenwerkingsverband, dat Daendels Borgh heeft met de Bongerd, is aangegeven hoeveel maaltijden de Bongerd levert aan de woonlocatie. Ze vraagt na bij de Bongerd wat er is afgesproken over de maaltijden en gaat ook met de Bongerd over de kwaliteit van de maaltijden praten.

### **Afspraken en tijdspad:**

- De coördinerend begeleider en de locatiemanager eten mee met maaltijden van de Bongerd, elk een paar keer op verschillende dagen. Wanneer: vóór eerste bewonersoverleg.
- De coördinerend begeleider en de locatie manager hebben contact met de Bongerd over de kwaliteit van de maaltijden en gaan na wat de afspraken zijn over de hoeveelheid geleverde maaltijden (samenwerkingsverband).
- De ervaringen van de coördinerend begeleider en de locatie manager ten aanzien van de kwaliteit van de maaltijden van de Bongerd plus de uitkomsten van het contact met de Bongerd zijn een agendapunt op het eerste bewonersoverleg in 2015.
- Dit agendapunt heeft als doel na te gaan of het mogelijk is om meer maaltijden door de eigen kok te laten bereiden. En om na te gaan of de Bongerd mogelijkheden heeft de kwaliteit van de maaltijden te verbeteren.

### **Evaluatie 2015:**

De teamleider vertelt dat InteraktContour alle contracten met maaltijdleveranciers verbreekt per 1 februari 2016 (aanvankelijk 1 november 2015 maar dit was niet haalbaar). Conclusie: Ze willen naar één leverancier, zodat het centraal geregeld kan worden. Er loopt nu een aanbestedingstraject. De leverancier waar de cliënten erg tevreden over zijn, Care en Cooking, zit daar niet bij. Tot grote teleurstelling van de cliënten. De reden is dat InteraktContour deze leverancier te klein vindt om als één leverancier zeven dagen in de week de maaltijden te verzorgen voor InteraktContour.

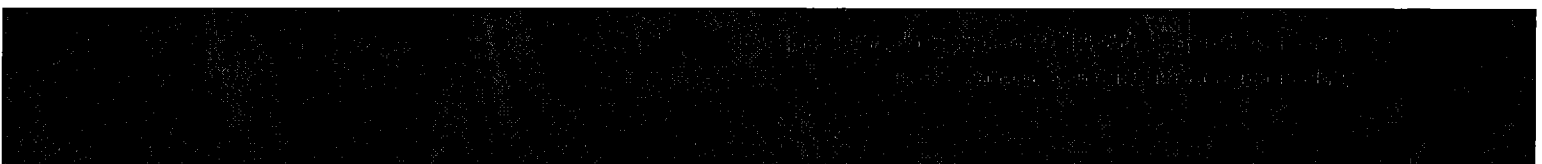
De teamleider geeft aan wat in ieder geval de verwachtingen zijn van een nieuwe leverancier:

- Kok laat zich op woonlocatie zien
- Bepaalde periodes in het jaar een feestelijke maaltijd
- Koken op locatie

Karel heeft een brief opgesteld aan het bestuur van InteraktContour waarin hij namens het bewonersoverleg aangeeft ontevreden te zijn over deze gang van zaken. Er wordt beslist over de bewoners. Nathalie heeft geprobeerd om telefonisch contact te krijgen met de bestuurder om uitleg, maar dit is niet gelukt. Zij is tot nu toe nog niet teruggebeld.

**Nieuwe afspraken:**

De brief van Karel wordt naar de Centrale Cliëntenraad gestuurd en cc aan het bestuur van InteraktContour. De cliëntenraad kan dit behandelen als verzwaard advies.





### **Verbeterpunt 3: Jaarlijks uitje en Nieuwjaarsattentie**

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de raadpleging is naar voren gekomen dat enkele cliënten behoefte hebben aan een jaarlijks uitje met alle cliënten.

Tijdens de bespreking over het verbeterplan vertelt de coördinerend begeleider dat er geen geld is vanuit de organisatie voor een jaarlijks uitje. Het zal door deelnemers zelf betaald moeten worden. De cliënten vinden dat goed en zeggen het leuk te vinden als er ook medewerkers mee gaan. De coördinerend begeleider denkt dat de medewerkers dat ook leuk vinden.

Een cliënt merkt verder nog op dat het wel zo attent zou zijn wanneer vanuit InteraktContour iets aan cliënten en medewerkers wordt gegeven tijdens de feestdagen als dank voor alle inzet het afgelopen jaar en gewoon als aardigheidje. De coördinerend begeleider vindt dat een goed idee en zal navragen bij de organisatie of er een 'potje' geld is voor een attentie.

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

- Cliënten en medewerkers overleggen met elkaar over het zelf betalen van een uitje, wat is de maximum bijdrage, wat het minimale. Of worden de kosten gedeeld, komt er een pot. Een voorbereidingsgroep(je) zorgt voor het vastleggen van dit overleg.
- Karel en Erika vormen als vertegenwoordigers van de cliënten de voorbereidingsgroep.
- De coördinerend begeleider vraagt in het eerstvolgende teamoverleg wie van de medewerkers zich bij hen wil aansluiten.
- In het eerste kwartaal van 2015 gaat de werkgroep 'uitje' aan de slag.
- Tegen de zomer of tijdens de zomer van 2015 vindt het uitje plaats.
- De coördinerend begeleider vraagt daarnaast z.s.m. in de organisatie na of er een potje geld is voor een kerst- en/of nieuwjaarsattentie voor zowel cliënten als medewerkers. En zo ja, dan regelt zij dat.

#### **Evaluatie 2015:**

Het werkgroepje, bestaande uit Karel en Erika, heeft dit punt aangekaart bij de begeleiding, maar er is tot nu toe niets mee gebeurd. Er is dit jaar dus nog geen uitje geweest en ook geen Nieuwjaarsattentie. Als reden wordt aangegeven dat afgelopen jaar erg rommelig verliep. De betreffende coördinerend begeleider werkt niet meer op de locatie en er zijn veel wisselingen in de begeleiding geweest.

De cliënten hebben recht op een uitje met medewerker(s) die nodig zijn voor de begeleiding van het uitje. Dit staat los van het uitje dat sowieso in maart plaatsvindt omdat Daendels Borgh 12½ jaar bestaat.

**Nieuwe afspraken:**

Dit jaar krijgen de cliënten een Kerst/Nieuwjaarsattentie. De teamleider kijkt welk bedrag hiervoor besteed kan worden.

De teamleider kijkt ook naar het budget in de begroting voor een jaarlijks uitje.

Dit komt aan de orde in het eerstvolgende maandelijks teamoverleg in december.

Bijdrage aan het uitje: Een cliënt stelt voor om één keer in de maand een bepaald bedrag in de pot te doen voor een uitje in plaats van sparen voor een verjaardagscadeautje.

Cliënten denken hierover na. In het eerstvolgende bewonersoverleg (februari 2016) zal dit besproken worden.



#### **Verbeterpunt 4: Koffie-en theemomenten**

Uit het verbeterplan 2014:

Gezamenlijke koffie-en theemomenten in de algemene ruimte zijn afgeschaft, vertellen cliënten in het groepsgesprek. Enkelen vinden dat erg jammer. En vragen zich af of het mogelijk is om een enkele keer spontaan koffie of thee te drinken met diegene die dat wil.

Tijdens de bespreking over het verbeterplan vertelt de coördinerend begeleider dat het prima is wanneer er spontaan koffie en thee gedronken wordt in de algemene ruimte. Als het maar niet weer een gewoonte wordt, want dan is het weer zoals het was en dat was juist niet de bedoeling. Het is afgeschaft, zo legt ze nog eens uit, omdat cliënten te lang bleven hangen in de ruimte en ook omdat de inhoud van de gesprekken niet altijd positief waren en er soms te lang geroddeld werd. Cliënten snappen dit.

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

- Koffie- en theemomenten zijn mogelijk als spontane momenten, bijvoorbeeld rondom de feestdagen zoals kerst en dergelijke.
- Het patroon van koffie- en theemomenten zoals het was, elke dag op een zelfde tijdstip, komt niet terug. Het wordt geen gewoonte.
- Wanneer: blijvend.

#### **Evaluatie 2015:**

De cliënten zijn tevreden over de spontane koffie- en theemomenten die er nu ook nog zijn.

#### **Nieuwe afspraken:**

Geen.

## **Verbeterpunt 5: Terras**

Uit het verbeterplan 2014:

Uit het groepsgesprek is naar voren gekomen dat de tegels van het terras aan de achter zijde van de woonlocatie ongelijk liggen. Ook de tegels vlak bij de achterdeur van de algemene ruimte liggen ongelijk en de drempel van de deur ligt hoger dan het terras. Voor een rolstoeler is het daardoor moeilijk om van buiten naar binnen te komen.

Tijdens de bespreking over het verbeterplan bespreken cliënten en de coördinerend begeleider wie er eindverantwoordelijk is voor onderhoud aan het terras: de Bongerd of InteraktContour of beiden. Dat moet eerst uitgezocht worden. Twee cliënten bieden zich aan om het terras schoon te houden. En een cliënt vindt dat het terras gezelliger mag met tuinmeubelen en bloembakken bijvoorbeeld. Verder zeggen zowel cliënten als coördinerend begeleider misschien vrijwilligers te weten/kennen voor de restauratie van het terras.

### **Afspraken en tijdspad:**

- De coördinerend begeleider vraagt na bij InteraktContour en bij de Bongerd wie voor welk deel van het terras verantwoordelijk is. Zij koppelt dit terug in het eerste bewonersoverleg.
- Bewoners Pascal en Ed houden het terras schoon en bij, vanaf het moment dat het terras gerestaureerd is.
- Wanneer duidelijk is wie voor welk deel verantwoordelijk is, zoekt de coördinerend begeleider uit of er mensen in dienst zijn bij de organisaties die het terras kunnen opknappen/onderhouden.
- Zijn daar geen mensen voor in dienst, dan zoeken zowel cliënten als de coördinerend begeleider vrijwilligers in eigen netwerk.
- Wanneer: alle afspraken worden nagekomen in de eerste helft van 2015. Terras is gereed in de zomer van 2015.

### **Evaluatie 2015:**

De bewoners zijn hierover niet tevreden. Het terras ligt er nog net zo bij als een jaar geleden. Aan de terrastegels is niets gedaan. Er is tot nu toe niet uitgezocht wie eindverantwoordelijk is voor het onderhoud van het terras. De coördinerend begeleider heeft hier niets mee gedaan. Begin 2015 is zij vertrokken.

Een cliënt vertelt dat het terras afgelopen jaar één keer is schoongemaakt door de echtgenoot van een invalkracht (toevallig omdat het zo uitkwam).

### **Nieuwe afspraken:**

De teamleider bespreekt in het eerstvolgende teamoverleg in december wat de mogelijkheden zijn voor restauratie en onderhoud van het terras. Betaald en/of vrijwilligers in eigen netwerk? Vervolgens wordt dit besproken in het bewonersoverleg in februari 2016.