



Evaluatie verbeterplan 2012

Activiteitencentrum Oldenzaal, InteraktContour



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

Geschreven door:
Martin Hofman

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

	Verbeterpunt / afspraken	Naleving afspraken	Reactie deelnemers raad	Nieuwe afspraak	Tijdpad
1	<p>Opruimen Medewerkers informeren dat opruimen van de stalling en garderobe bij 'ochtend corvee' hoort.</p> <p>Evaluatie¹ (zie punt 3)</p>	<p>Ja</p> <p>Ja/ Nee</p>	<p>Deels tevreden</p> <p>Tevreden</p>	<p>Vanwege ruimte tekort blijft dit een punt van aandacht. Verantwoordelijkheid bij de begeleiding. Problemen doorgeven aan CBer.</p>	<p>Continu onder de aandacht houden</p>
2	<p>Medewerkers De 'zwerfdienst' informeren dat hij/ zij eerder start met lunch en deelnemers niet laat wachten bij het jas aantrekken.</p> <p>Evaluatie (zie punt 3)</p>	<p>Ja</p> <p>Ja</p>	<p>Deels tevreden</p> <p>Tevreden</p>	<p>Nieuwe stagiaires goed inwerken. Deelnemers die roken eerder naar binnen begeleiden.</p>	<p>Continu onder de aandacht houden</p>
3	<p>Bejegening In teamoverleg: Medewerkers moeten SMART reageren op vragen en kritiek van deelnemers.</p> <p>Tijdens algemene vergadering van de DR: dankwoord aan deelnemers voor kritiek en suggesties.</p>	<p>Ja</p> <p>Ja</p>	<p>Tevreden</p> <p>Tevreden</p>		

¹ De drie evaluatiepunten staan genoemd bij punt 3. Om de naleving van de afspraken te bekijken worden alle drie de punten nagelopen.

	<p><u>Evaluatie:</u> Punten uit dit verbeterplan op agenda DR.</p>	Ja	Deels tevreden	Komt in de komende vergaderingen aan de orde	Eerste kwartaal 2014
	Deelnemers vragen of ze vinden dat de punten verbeterd zijn ('rondje').	Nee	Niet tevreden	Is niet gebeurd	Eerste kwartaal 2014
	Verbeterpunten en evaluatie DR in teamoverleg.	Ja	Deels tevreden	Komt komende vergaderingen aan de orde	Eerste kwartaal 2014
4	<p>Nieuwe deelnemers Bespreken van de bestaande procedure voor de introductie van nieuwe deelnemers in het teamoverleg.</p> <p>Evaluatie (zie punt 3)</p>	Niet duidelijk of dit het besproken is	Niet tevreden	Eerst komende vergadering	December 2013
5	<p>Persoonlijk ondersteuner Lopende organisatorische verandering levert resultaat: minder wisselingen en duidelijkheid wie persoonlijk ondersteuner is.</p> <p>Evaluatie (zie punt 3)</p>	Ja	Niet tevreden	Door personeelwisseling en blijft het onzeker en onduidelijk wie persoonlijk begeleider is	Tweede helft 2014 meer duidelijkheid
6	<p>Informatie Informatie 2/3 keer per week bespreken bij de koffie.</p>				

	Meer informatie op het bord plaatsen.	Ja	Deels tevreden	Bereikt niet alle deelnemers daarom brieven naar privé adres deelnemers	Vanaf heden
	Evaluatie (zie punt 3)				

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



Inleiding

In 2012 heeft het LSR, Landelijk steunpunt **medezeggenschap** bij activiteitencentrum Oldenzaal een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De deelnemersraad (Helmut Douman (voorzitter), Paul Ramge (secretaris), Herman Brouwer en Maarten Menko) hebben in 2012 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 AC Oldenzaal'.

Op 31 oktober 2013 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de deelnemersraad, locatiemanager (Bertine Gerritsen Mulkes) en de ondersteuner van het LSR, Martin Hofman. 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: Opruimen Stalling en Garderobe

Uit het verbeterplan 2012:

Hoewel uit de vragenlijst blijkt dat deelnemers tevreden zijn over het gebouw, komen in het groeps gesprek een aantal zaken naar voren die beter geregeld kunnen worden. Het gaat om de stalling van de scootmobielen die ook als opslag wordt gebruikt, waardoor het lastiger is voor deelnemers om hun scootmobiel te stallen. De garderobe is ook een belangrijk onderwerp. Er staan vaak rollators in de weg bij de kapstok, wat vooral vervelend is voor mensen die niet goed ter been zijn of niet goed kunnen zien. De deelnemersraad, manager en coördinerend begeleider herkennen deze punten. De raad geeft aan dat dit voor deelnemers belangrijke aandachtspunten zijn. De coördinerend begeleider geeft aanvullend aan dat het punten zijn die al langer spelen en het blijkt niet altijd makkelijk op te lossen. Bijvoorbeeld: er is een tekort aan opslagruimte met name voor de werkplaats. Op dit moment zijn er geen uitbreidingsmogelijkheden. Wel kan er beter opgeruimd worden voordat de deelnemers 's ochtend arriveren. De coördinerend begeleider bespreekt met de medewerkers dat het opruimen van de stalling en de garderobe hoort bij de 'ochtend corvee'.

Afspraken

- De coördinerend begeleider informeert medewerkers dat opruimen hoort bij ochtend corvee. Dit is januari 2013 gebeurd en wordt geëvalueerd in maart 2013.

Evaluatie 2013:

De situatie wat betreft de buitenstalling voor scootmobielen is niet echt verbeterd. Het ruimtetekort blijft bestaan hier zal in de toekomst niet echt wat aan veranderen. De begeleiding probeert zoveel mogelijk haar best te doen om de stalling opgeruimd te houden. Als het niet goed gaat geven de deelnemers dit door. Deelnemers hebben begrip voor deze situatie.

In de garderobe is de situatie verbeterd, geven de deelnemers aan.

Nieuwe afspraken:

Verslechtering van de situatie direct doorgeven aan de coördinerend begeleider.

Verbeterpunt 2: Start lunch en Jassendienst

Uit het verbeterplan 2012:

In de vragenlijst geven deelnemers aan dat ze tevreden zijn over de lunch en de begeleiding. Er zijn echter twee aandachtspunten. Deelnemers geven in de vragenlijst en het groepsgesprek aan dat de lunch vaak te laat start, doordat medewerkers en deelnemers te laat komen. Men vindt het erg belangrijk om precies om 12:00 uur gezamenlijk te starten. Aanvullend geven deelnemers in het groepsgesprek aan dat deelnemers soms lang moeten wachten op de medewerker die 'jassendienst' heeft. De deelnemersraad, manager en coördinerend begeleider herkennen deze punten. De raad geeft aan dat dit voor deelnemers belangrijke aandachtspunten zijn. De coördinerend begeleider bespreekt met de medewerkers dat de 'zwerfdienst' (medewerker met bepaalde taken voor de dag) de lunch op tijd moet starten en deelnemers niet moet laten wachten op de jassendienst. In december en januari zal dit alles extra aandacht krijgen.

Afspraken

- De coördinerend begeleider spreekt af met de zwerfdienst dat hij/ zij op tijd is voor de lunch en voor de jassendienst. Dit is januari 2013 gebeurd en wordt geëvalueerd in maart 2013.

Evaluatie 2013:

De deelnemersraad vindt dat deze afspraken zo goed mogelijk worden nagekomen. Door de vele personeelwisselingen van de laatste tijd hapert er af en toe wel wat in de uitvoering van de afspraken. De lunch begint om precies 12:00 uur maar soms moeten er dan nog deelnemers binnenkomen die een sigaretje gerookt hebben. Dit doet dan wat rommelig aan. De jassendienst gaat goed.

Nieuwe afspraken:

Er zijn geen nieuwe afspraken gemaakt. Het is wel nodig om aandacht te blijven houden voor deze onderwerpen.

Verbeterpunt 3: Bejegening

Uit het verbeterplan 2012:

Hoewel deelnemers in het algemeen erg positief zijn over de houding van de medewerkers, geven de deelnemers in het groepsgesprek aan dat medewerkers niet altijd goed omgaan met kritiek. Bijvoorbeeld wanneer deelnemers opmerkingen maken over de onderwerpen die hierboven genoemd zijn (stalling, garderobe, start lunch en jassendienst). Deelnemers die hier (vaker) opmerkingen over maken hebben het gevoel dat medewerkers te weinig met hun opmerkingen doen: 'Het waait over'. Ze krijgen soms het gevoel dat ze te veel zeuren. De manager vindt dit een belangrijk onderwerp om aan te pakken en geeft aan dat dit waarschijnlijk te maken heeft met de bejegening. Zij ziet ook een verband met de opmerkingen die zijn gemaakt over de bejegening bij de computeractiviteit. Daarover vertelt een aantal deelnemers dat sommige deelnemers onevenredig veel aandacht krijgen en anderen krijgen vaak te horen 'één momentje', waardoor de deelnemers geen idee hebben wanneer ze verder geholpen worden. De manager is van mening dat medewerkers duidelijker moeten communiceren over wat ze gaan doen met een opmerking en wanneer ze terug komen bij de deelnemer (SMART afspraken maken). Ook moet voor deelnemers duidelijk zijn dat wanneer ze een opmerking/ vraag herhalen, ze niet 'zeuren'. De deelnemersraad is het hiermee eens.

De manager gaat tijdens het teamoverleg aandacht besteden aan het SMART reageren op vragen en kritiek. Een ander idee ontstaat om aan deze 'open' houding gestalte te geven: De manager/ medewerkers en de deelnemersraad gaan de deelnemers bedanken voor hun deelname aan de deelnemersraadpleging en dus ook voor hun suggesties en 'kritiek'. Dit gebeurt bijvoorbeeld tijdens de algemene vergadering van de deelnemersraad. In januari is dit alles besproken.

Er staan nu meerdere afspraken in dit verbeterplan die met het team overlegd gaan worden. De vraag van de LSR kwaliteitsadviseur is hoe dit nu teruggekoppeld wordt naar deelnemers. Gezien wat er hiervoor beschreven is, weten deelnemers niet altijd wat er met hun kritiek wordt gedaan. De manager geeft aan dat de verbeterpunten uit het onderzoek geëvalueerd zullen worden. Manager en raad spreken af dat ze dit samen op zullen pakken in maart. In maart komt dit verbeterplan op de agenda van de deelnemersraad. Vervolgens gaat de raad een rondje informeren bij deelnemers: zijn de punten uit dit verbeterplan verbeterd volgens deelnemers? De manager brengt het verbeterplan in tijdens het teamoverleg en bespreekt hoe het gaat met de inbedding van de afspraken in dit verbeterplan. In juni is deze (tussen)evaluatie voltooid en is de voortgang van de verbeterpunten bekend.

Afspraken

- De manager besteed tijdens het teamoverleg aandacht aan het SMART reageren op vragen en kritiek. In januari is dit besproken.
- Deelnemers krijgen van de deelnemersraad en manager een dankwoord voor hun suggesties en kritiek die ze via de deelnemersraadpleging hebben geuit. Dit gebeurt tijdens de algemene vergadering van de deelnemersraad.
- In juni is een (tussen)evaluatie van dit verbeterplan voltooid.
In maart komt dit verbeterplan op de agenda van de deelnemersraad. De raad gaat dan een rondje informeren bij deelnemers. De manager brengt het verbeterplan in tijdens het teamoverleg en bespreekt de inbedding.

Evaluatie 2013:

De deelnemersraad heeft de ervaring dat de suggesties of op of aanmerkingen van de deelnemers serieus genomen worden. Doordat er steeds meer met vrijwilligers en stagiaires wordt gewerkt op de werkvloer moeten de afspraken wel vaker herhaald worden. De deelnemers hebben hier begrip voor.

De deelnemers zijn in de algemene deelnemersraad vergadering bedankt voor hun inbreng en ook voor hun begrip ten aanzien van de veranderingen die doorgevoerd moeten worden in verband met de WMO.

De deelnemersraad is nog niet toegekomen aan een inventarisatie bij de deelnemers van voorgenomen punten.

Nieuwe afspraken:

In de eerst komende vergadering, december 2013 of januari 2014 zal de deelnemersraad een plan te maken om erachter te komen of de deelnemers vinden dat de punten verbeterd zijn.

Verbeterpunt 4: Ontvangst nieuwe deelnemers

Uit het verbeterplan 2012:

Een aantal deelnemers maakt in de vragenlijst en tijdens het groepsgesprek opmerkingen over de ontvangst van nieuwe deelnemers. Sommige nieuwe deelnemers voelen zich de eerste dagen een beetje verloren. De deelnemersraad vindt dit een belangrijk onderwerp. Hoewel deelnemers vinden dat de mensen zichzelf ook voor kunnen stellen, vinden ze ook dat de medewerkers meer hulp kunnen bieden en dat er één aanspreekpunt moet zijn voor de nieuwe deelnemer. Volgens de coördinerend begeleider zijn er duidelijke afspraken over het ontvangen van nieuwe deelnemers: een medewerker introduceert de nieuwe deelnemer voor 9:30 uur. Daarna wordt de deelnemer overgedragen aan de activiteitenbegeleider, die aandacht vraagt voor de nieuwe deelnemer. De deelnemersraad wordt ook betrokken bij de introductie. De raad reageert hier wel een beetje verbaasd op. Aan het eind van de dag evalueert een medewerker de dag met de nieuwe deelnemer. De deelnemer kan zijn eerste indruk geven. Deze procedure is prima volgens de deelnemersraad en de manager zal deze procedure herhalen in het teamoverleg.

Afspraken

- Procedure voor de introductie van nieuwe deelnemers wordt opnieuw door de manager besproken in het teamoverleg. Dit is in januari 2013 gebeurd en wordt geëvalueerd in maart 2013.

Evaluatie 2013:

Door wisselingen van de manager is het niet duidelijk of de introductie van nieuwe deelnemers is besproken in het team. De coördinerend begeleider geeft aan dat de procedure wel zoveel mogelijk gevolgd wordt, maar dat de nieuwe deelnemer nooit aan alle deelnemers kan worden voorgesteld. Dit heeft te maken met het feit dat lang niet alle deelnemers elke dag op het dagactiviteitencentrum aanwezig zijn.

Nieuwe afspraken:

De procedure wat betreft de introductie van nieuwe deelnemers wordt in het komende teamoverleg nog een keer doorgenomen. December 2013.

Verbeterpunt 5: Wisselen persoonlijk ondersteuner

Uit het verbeterplan 2012:

Vooraf in het groepsgesprek geven deelnemers aan dat ze niet weten wie hun persoonlijk ondersteuner is en dat er vaak gewisseld wordt van ondersteuner zonder dat deelnemers hier duidelijk over worden geïnformeerd. De deelnemersraad herkent dit. Er wordt volgens de deelnemersraad ook veel tussendoor afgesproken en dan weet de deelnemer niet dat hij met zijn persoonlijk ondersteuner praat. Ook de coördinerend begeleider vindt dit herkenbaar en geeft aan dat dit deels te maken heeft met een functiewisseling. Ronald Elferink was trajectbegeleider van veel deelnemers en is nu coördinerend begeleider, waardoor veel deelnemers een andere persoonlijk ondersteuner hebben gekregen. In deze overgang is er inderdaad meerdere keren van persoonlijk ondersteuner gewisseld bij sommige deelnemers. Dit wordt de deelnemers wel verteld en er hangt een lijst in het AC met deelnemers en hun persoonlijk ondersteuners. Er staat echter nog een verandering op stapel, namelijk dat de ambulante begeleiders van deelnemers ook de persoonlijke ondersteuning gaan doen voor het AC. Al met al verwacht de coördinerend begeleider dat de situatie omtrent de wisselingen rond juli 2013 is gestabiliseerd. De deelnemersraad heeft verder geen verbeteringsuggesties en vindt de belofte van de coördinerend begeleider een goede afspraak.

Afspraken

- Volgend jaar zijn er minder wisselingen van persoonlijk ondersteuners. Ambulante begeleiders gaan hun deelnemers ondersteunen bij het AC. Dit is een lopend proces bij AC Oldenzaal en is uiterlijk juli 2013 voltooid.

Evaluatie 2013:

De verwachting was dat er meer stabiliteit zou komen in de loop van 2013 is niet uitgekomen. De personeelwisselingen blijven, dit wordt mede veroorzaakt door de onzekerheid die er is wat betreft de overgang van begeleiding naar de WMO. Mede hierdoor worden contracten niet verlengd en wordt vast personeel op andere plekken neergezet. In deze situatie zal voorlopig nog geen verandering komen. Begeleiding doet er zoveel mogelijk aan om de overlast voor de deelnemers te beperken.

Nieuwe afspraken:

In de loop van 2014 zal er meer duidelijk worden en er wordt naar gestreefd om dan voor de deelnemers vaste persoonlijk begeleiders te hebben.

Verbeterpunt 6: Informatievoorziening

Uit het verbeterplan 2012:

In het groepsgesprek komt, aanvullend op de vragen over rechten, de informatievoorziening als aandachtspunt naar voren. Deelnemers geven aan dat ze het gevoel hebben informatie mis te lopen, bijvoorbeeld informatie vanuit de deelnemersraad. De deelnemers merken daarbij op dat er bijna niks in hun postvakje ligt. Het valt de medewerkers juist op dat mensen veel informatie in hun postvakje laten liggen, zegt de coördinerend begeleider. Ook de deelnemersraad geeft aan dat de deelnemers hun notulen, die bij het AC op de tafel liggen, bijna nooit lezen. De raad merkt ook op dat deelnemers geheugenproblemen hebben, waardoor informatie vaak herhaald moet worden. De coördinerend begeleider zou graag zo veel mogelijk informatie via de email-lijst versturen. De coördinerend begeleider zorgt ervoor dat informatie, die bijvoorbeeld via email of in de postvakjes wordt verspreid, twee tot drie keer per week mondeling wordt besproken, tijdens het koffiemoment in de ochtend. Ook zal informatie meer op het bord komen.

Afspraken

- De coördinerend begeleider bespreekt twee tot drie keer per week tijdens de koffie de informatie die deelnemers hebben gekregen. Dit gebeurt per direct en wordt geëvalueerd in maart 2013.

Evaluatie 2013:

De informatie voor de deelnemers wordt tijdens de koffie besproken. Het blijkt echter dat de besproken informatie niet bij alle deelnemers over komt of blijft 'hangen'. De informatievoorziening via de postbakjes gaat niet voor alle deelnemers goed.

Nieuwe afspraken:

Voorgaande afspraken handhaven en vanaf heden alle belangrijke onderwerpen ook per post naar de privé adressen te sturen. Zodat het thuisfront ook op de hoogte is.