



Evaluatie verbeterplan 2012

Activiteitencentrum Tamarinde, InteraktContour



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

Geschreven door:
Katrien van Scheyen

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 cliëntenraad	Nieuwe afspraak	Tijdpad
1	Het gebouw Aandacht voor het zoveel mogelijk gesloten houden van de achterdeur	Ja	Deels tevreden	Wordt opnieuw met medewerkers besproken	
	Na elke activiteit in het houtbewerkingslokaal de ruimte schoonmaken	Ja	Tevreden	Sluis deur instellen	
	De stoelen met stoffen bekleding vervangen	Ja	Tevreden		
	De lampjes achter de nooduitgang bordjes nalopen en eventueel vervangen	Ja	Tevreden		
	Gangen blijven netjes opgeruimd	Ja	Tevreden		
	Tuinbakken verplaatsen	Nee			
2	De Lunch Afspraken over de lunch nogmaals doornemen met cliënten	Ja	Deelnemers nemen eigen brood mee	Nee	

3	Nieuwe activiteit Inventarisatie hoeveel cliënten interesse hebben in het leren van gebarentaal. Bij voldoende animo de mogelijkheden bekijken om de activiteit op te starten.	Ja	Dovengroep is verhuisd	Nee	
4	Tijd medewerkers Inventarisatie kennis en ervaring cliënten op bepaald vakgebied.	Ja	Dit loopt , gebeurt tijdens activiteiten	Elke activiteit een eigen vrijwilliger	Eind 2014
5	Informatievoorziening naar cliënten Stukje in Babbelaar over cliëntvertrouwenspersoon en klachtencommissie Poster cliëntvertrouwenspersoon Stukje in de Babbelaar over de deelnemersraad Cliënten uitnodigen om eens mee te kijken tijdens een vergadering van de raad	Ja Ja Ja Ja	Is gebeurd Gaat nu ook digitaal Na elke vergadering wordt een stukje geplaatst Wordt gebruik van gemaakt, nieuw lid	Nee Cvp bezoekt jaarlijks de locatie Nee	

<p>Nieuwe deelnemers informeren over cliëntvertrouwenspersoon, klachtencommissie en deelnemersraad</p> <p>Cliënten wekelijks op de hoogte houden van ontwikkelingen veranderingen taxivervoer</p>		<p>Nieuwe deelnemers worden door 2 leden van de raad op hun eerste dag begeleid.</p> <p>Cliënten hebben een brief ontvangen</p>		
---	--	---	--	--

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 Tamarinde een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De deelnemersraad heeft 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 Tamarinde'.

Op 16 december 2013 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de deelnemersraad (Riekie, Ingrid, Jacqueline, Jo) , coördinerend begeleider/ locatiemanager Ruth Ophoff en de ondersteuner van het LSR, Katrien van Scheyen. 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 deelnemersraad en de locatiemanager. Het ondertekende exemplaar wordt door de locatiemanager opgestuurd naar de kwaliteitsfunctionaris van InteraktContour.

Verbeterpunt 1: Aanpassingen in/ aan het gebouw

Uit het verbeterplan 2012:

Uit de cliëntenraadpleging komen een aantal aandachtspunten met betrekking tot het gebouw naar voren. Meerdere cliënten geven aan dat de deur naar de tuin vaak open staat waardoor er kou en rook naar binnenkomt. De afspraak is dat cliënten die naar de tuin willen door de voordeur naar buiten gaan en om het gebouw heenlopen naar de tuin.

De deelnemersraad en de senior begeleider herkennen dit aandachtspunt. De senior begeleider geeft aan dat de afspraak van het omlopen ervoor zorgt dat cliënten aan de voorkant van het gebouw gaan roken, dat is niet de bedoeling. Een oplossing die tijdens het groepsgesprek is genoemd, is het plaatsen van een dranger op de achterdeur. Dit is niet mogelijk omdat de achterdeur ook een nooduitgang is. De deelnemersraad stelt dat cliënten en medewerkers samen verantwoordelijk zijn voor het nakomen van afspraken. Daarom spreken zij het volgende af:

Afspraak over de achterdeur

- Cliënten en medewerkers gaan er samen op letten dat de achterdeur zoveel mogelijk gesloten blijft. Zij spreken elkaar erop aan wanneer de deur open blijft staan zodat degene die naar buiten gaan zich bewuster worden van het feit dat zij de deur zijn vergeten te sluiten.

Een aantal cliënten wil aanpassingen aan het houtbewerkingslokaal. Volgens hen is het lokaal vaak vies (met name de wasbak) en er staan stoelen met bekleding van stof die niet geschikt zijn voor een houtbewerkingslokaal.

De deelnemersraad en de senior begeleider maken de volgende afspraken:

Afspraken over het houtbewerkingslokaal

- Na elke activiteit in het houtbewerkingslokaal maakt de begeleider van de activiteit de wasbak schoon, veegt de vloer aan en haalt een doekje over de tafels.
- De stoelen met stoffen bekleding worden komende maand vervangen door de stoelen zonder stoffen bekleding die op zolder staan.

In de vragenlijst en tijdens de groepsgesprekken maken cliënten opmerkingen over de bordjes bij de nooduitgangen. In het houtbewerkingslokaal hangt geen nooduitgang bordje bij de deur. Deze deur blijkt formeel ook geen nooduitgang te zijn. In de andere ruimtes hangen wel bordjes maar bij een aantal is het lampje erachter kapot.

Afspraak over de nooduitgang bordjes

- De technisch medewerker controleert en vervangt, waar nodig, alle lampjes in de ruimtes in december 2012.

Meerdere cliënten geven aan dat er in de gangen van het gebouw obstakels staan waardoor de doorgang beperkt is. Ook is de tuin moeilijk begaanbaar vanwege grote struiken en tuinbakken. Zowel de deelnemersraad als de senior begeleider herkennen dit probleem en maken de volgende afspraken:

Afspraken over obstakels

- Jan Oldenbeuving zal in december 2012 met de medewerkers bespreken dat de gangen netjes en opgeruimd blijven.
- De twee tuinbakken kunnen aan de zijkant van het gebouw staan waardoor er aan de achterkant van het gebouw meer ruimte ontstaat. Jan Oldenbeuving bespreekt dit in december 2012 met de medewerker die verantwoordelijk is voor de tuinactiviteit.

Evaluatie 2013:

Achterdeur:

Doordat de achterdeur (tuindeur) in de grote centrale ruimte steeds open gaat, omdat op het terras aan de achterkant de rookplek is, klagen cliënten over kou en tocht. De afspraak is nu, dat de achterdeur in de winter dicht blijft. In de zomer mag men wel door deze deur naar buiten.

Dit heeft wel als gevolg dat de rokers om het gebouw heen moeten lopen (door de voordeur of zijdeur) om achter te gaan roken. Een deel van de deelnemers (en medewerkers) heeft hier problemen mee. Met als gevolg dat zij óf toch door de achterdeur gaan, óf aan de voorkant gaan roken.

De locatiemanager wil zich toch aan de afspraken blijven houden. In de winter blijft de achterdeur dicht. Wel zal zij dit opnieuw met de medewerkers bespreken en er voor zorgen dat de voordeur op de winter/ sluisstand gaat, zodat daar geen extra kou en tocht naar binnen komt.

Houtlokaal:

In het houtlokaal zijn nieuwe stoelen gekomen met een gladde zitting. Het lokaal wordt redelijk schoongehouden: het blijft echter een werklokaal. Deze week komen de nieuwe bakken voor de houtopslag, zodat het hout netjes wordt opgeslagen.

Lampen nooduitgang:

De lampen in de nooduitgang bordjes zijn nagekeken en zo nodig vervangen.

Vrijhouden gangen gebouw:

De gangen zijn opgeruimd en de doorgang naar de nooduitgangen zijn vrij.

Tuinbakken:

De tuinbakken staan nog achter in de tuin op dezelfde plek. Voor sommige deelnemers in een rolstoel is dit lastig manoeuvreren. Binnenkort worden de bomen aan de zijkant gesnoeid. Ruth zal in overleg met de begeleider voor de tuin (Heleen) kijken of de bakken naar de zijkant verplaatst kunnen worden (januari/ februari 2014).

Nieuwe afspraken:

- Ruth zal de medewerkers in het eerstkomend teamoverleg doorgeven dat ook zij de achterdeur niet moeten gebruiken.
- Ruth zal er deze week voor zorgen dat de voordeur weer op de sluisfunctie gaat. Dit om nog meer de warmte binnen te houden.
- Ruth overlegt in januari/ februari 2014 met Heleen (begeleider) of de tuinbakken aan de zijkant kunnen staan.

Verbeterpunt 2: De lunch

Uit het verbeterplan 2012:

Een aantal cliënten maakt opmerkingen over de lunch. Het komt volgens hen regelmatig voor dat er te weinig brood en beleg is tijdens de lunch. Ook zijn de kaas en vleeswaren niet goed verdeeld over de tafels. Hierdoor is er aan de ene tafel beleg tekort en aan de andere beleg over (wat na de lunch in de prullenbak verdwijnt). Ook maken cliënten opmerkingen over de plakken kaas en vleeswaren die door midden zijn gesneden.

De deelnemersraad en senior begeleider vinden de verbetersuggestie om tijdens de lunch een keer rond te gaan met de kaas en vleeswaren die aan een tafel over zijn, een goed idee. Het blijkt dat de kaas en vleeswaren al een tijd niet meer door midden worden gesneden. Zij maken de volgende afspraak:

Afspraak over de lunch

- Een medewerker legt de afspraken rondom de lunch in januari 2013 nogmaals helder uit aan cliënten.

Evaluatie 2013:

In 2013 is het systeem van de lunch gewijzigd: de deelnemers nemen nu eigen brood mee. Dit verbeterpunt speelt dus niet meer.

Nieuwe afspraken:

Geen

Verbeterpunt 3: Een nieuwe activiteit

Uit het verbeterplan 2012:

Meerdere cliënten willen graag gebarentaal leren om zo beter te leren communiceren met de dove cliënten op het AC. De leden van de deelnemersraad hebben ook vaker gehoord dat er cliënten zijn die gebarentaal willen leren. Zij maken de volgende afspraak met de senior begeleider:

Afspraak over een nieuwe activiteit

- Jan Oldenbeuving gaat begin 2013 inventariseren hoeveel cliënten er interesse hebben om deel te nemen aan deze nieuwe activiteit. Bij voldoende animo bekijkt hij of het mogelijk is deze activiteit op te starten.

Evaluatie 2013:

In april is de groep met dove deelnemers verhuisd naar een andere locatie. Deelnemers zijn daarom voor die tijd (vanaf januari 2013) al niet meer benaderd om mee te doen met een cursus gebarentaal. Dit verbeterpunt speelt niet meer.

Nieuwe afspraken:

Geen

Verbeterpunt 4: Tijd van medewerkers

Uit het verbeterplan 2012:

Uit de cliëntenraadpleging maken cliënten veel opmerkingen over de beschikbare tijd van medewerkers. Een aantal cliënten geeft aan vaak lang te moeten wachten op hulp bij een activiteit. Anderen vinden dat er te weinig begeleiders zijn op de groep, wat soms ook een onveilig gevoel geeft. Ook zeggen cliënten af en toe behoefte te hebben aan het maken van een praatje met een medewerker, waar niet altijd tijd voor is. Tijdens de groeps gesprekken noemen cliënten als mogelijke oplossingen van dit probleem de inzet van stagiaires en vrijwilligers. De deelnemersraad en de senior begeleider erkennen dat de inzet van deze personen belangrijk is en gehandhaafd moet blijven. Volgens een aantal cliënten kan er ook meer gebruik worden gemaakt van de kennis en ervaring die cliënten hebben op een bepaald vakgebied. De deelnemersraad en senior begeleider maken de volgende afspraken:

Afspraken over de tijd van medewerkers

- Jan Oldenbeuving gaat in januari 2013 inventariseren welke cliënten er kennis en ervaring hebben in een bepaald vakgebied. Daarbij vraagt hij of cliënten met ervaring input willen leveren en mee willen denken over de activiteit en de invulling hiervan.

Evaluatie 2013:

Nadat de dovensgroep is weggegaan is het programma aangepast.

Met alle cliënten is individueel over hun doelen gesproken .

Deze uitkomsten zijn meegenomen in het nieuwe activiteitenprogramma.

Mede in verband met de ontwikkelingen in de WMO zijn het afgelopen jaar de groepen groter geworden en is een aantal activiteiten geclusterd. Er is een aantal vaste activiteiten (zwemmen, afasiegroep) en een aantal inloopactiviteiten (bv creatief). Er worden meer vrijwilligers gezocht, deze worden ingezet op de activiteiten. De medewerkers gaan zich meer richten op de begeleiding van de deelnemers zelf.

Het aantal stagiaires en vrijwilligers is het afgelopen jaar uitgebreid.

Binnen de activiteiten wordt ook gekeken door de begeleiders in hoeverre deelnemers elkaar kunnen helpen. Dit gebeurt al bij hout en creatief (haken) .

De activiteiten zijn een doorlopend punt op de agenda van de deelnemersraad.

De veranderingen worden niet door alle deelnemers als een verbetering ervaren.

Nieuwe afspraken:

Er worden nog vrijwilligers geworven: doelstelling is eind 2014 bij elke activiteit een vrijwilliger.

In februari 2014 wordt een voorlichtingsbijeenkomst gehouden voor vrijwilligers. Om hen informatie te geven over NAH en om met hen te overleggen.

Verbeterpunt 5: Informatievoorziening naar cliënten

Uit het verbeterplan 2012:

Uit de raadpleging komt naar voren dat de informatievoorziening naar cliënten op verschillende vlakken beter kan. Zo geven veel cliënten aan niet te weten wie de cliëntvertrouwenspersoon is en wat haar taken zijn. Hier zijn zij niet over geïnformeerd. Ook over het bestaan van de klachtencommissie zijn veel cliënten niet op de hoogte. Zij weten niet waar zij informatie over de klachtencommissie kunnen vinden.

Wat de taken van de deelnemersraad zijn en wie de leden van de raad zijn, is voor veel cliënten onduidelijk. Cliënten geven aan hier wel graag van op de hoogte te zijn. Een ander belangrijk punt is de informatie die cliënten krijgen over de veranderingen binnen het taxivervoer vanaf 1 januari 2013. Vanaf deze datum heeft InteraktContour het contract met TCR opgezegd maar het is nu, eind november 2012, nog niet duidelijk hoe het vervoer per 1 januari geregeld gaat worden. Veel cliënten maken zich hier zorgen over. De deelnemersraad en de senior begeleider herkennen deze problemen en komen tot de volgende afspraken:

Afspraken over de informatievoorziening

- In de volgende Babbelaar komt een stukje te staan met informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissie: wie is zij/ wat is het, waarvoor kun je bij haar/ de commissie terecht en hoe zijn zij te bereiken.
- Op het AC komt in het voorjaar van 2013 een poster te hangen met een foto van de cliëntvertrouwenspersoon, haar naam en contactgegevens.
- De deelnemersraad schrijft in elke Babbelaar een stukje. In de eerstkomende Babbelaar kunnen de leden zich (nogmaals) voorstellen en in de volgende edities vertelt de deelnemersraad welke onderwerpen er spelen.
- De deelnemersraad nodigt cliënten uit om eens mee te komen luisteren tijdens een vergadering, om zo een indruk te krijgen wat de raad doet.
- Nieuwe deelnemers krijgen tijdens hun eerste week bij het AC informatie over de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de deelnemersraad.
- Per direct houdt de coördinator cliënten wekelijks op de hoogte van de ontwikkelingen met betrekking tot het taxivervoer per 1 januari 2013. De coördinator informeert de aanwezige cliënten tijdens de lunch of koffie over de laatste stand van zaken. Daarnaast krijgen alle cliënten deze informatie op papier in hun postvak.

Evaluatie 2013:

- In het eerstvolgende nummer van de Babbelaar is een stukje geplaatst over de functie van de CVP en de klachtencommissie.
- Informatiefolder van de CVP hangt op het bord. De CVP bezoekt jaarlijks de locatie. Informatie is nu (ook) digitaal te vinden.
- De deelnemersraad schrijft (samen met de LSR coach) na elke vergadering een stukje in de Tamarinfo (voormalige Babbelaar).

- Een aantal cliënten is gevraagd de vergadering van de raad een keer bij te wonen. Dit heeft een nieuw lid opgeleverd.
- Nieuwe cliënten krijgen schriftelijk materiaal waarin informatie staat over de CVP, klachtencommissie en deelnemersraad. Erwin en Ingrid van de deelnemersraad zijn tevens beschikbaar om nieuwe deelnemers de eerste dag op te vangen en te begeleiden. Zij worden hiervoor benaderd door de medewerkers.
- Cliënten hebben een brief ontvangen over wijzigingen in het vervoer.

Nieuwe afspraken:

Geen