



## **Verkorte rapportage**

**Cliënten over de kwaliteit van de zorg  
en dienstverlening van woonlocatie het Kwartier  
(InteraktContour)**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, september 2014

Geschreven door:  
Daniela Roeland, kwaliteitsmedewerker

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 2014* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport 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 juli 2014 tot en met oktober 2014 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij woonlocatie het Kwartier (InteraktContour).

### Deelname aan cliëntenraadpleging

De woonlocatie heeft zestien cliënten. Elf cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 69%. Er is één groepsgesprek geweest. Aan dit groepsgesprek hebben tien cliënten en één medewerker deelgenomen.

### Resultaten

De cliënten beoordelen woonlocatie het Kwartier gemiddeld met een 5,7. Uit de analyse van de vragen zijn in totaal drie sterke punten naar voren gekomen en er zijn dertien aandachtspunten. Deze punten zijn in de tabellen hierna weergegeven. Onder elke tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

De woonlocatie	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigen woning;</li><li>• Sociale contacten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weten wat te doen bij noodsituaties;</li><li>• Sfeer op de woonlocatie;</li><li>• Maaltijden;</li><li>• Taxivervoer.</li></ul>

Uit de analyse van de beantwoorde vragen en de opmerkingen van cliënten blijkt dat cliënten redelijk kritisch zijn over woonlocatie het Kwartier. Ruim de helft van de cliënten weet niet wat ze moeten doen bij noodsituaties. Cliënten wensen betere instructie, een brandoefening en een alarmeringssysteem dat ook duidelijk is voor mensen met gehoorproblemen. Over de sfeer op de woonlocatie is ook de helft van de cliënten niet positief. Cliënten noemen in het groepsgesprek het organiseren van informele bijeenkomsten voor medewerkers en cliënten als een mogelijkheid om de onderlinge sfeer te verbeteren. Meer dan de helft van de cliënten is niet tevreden over de maaltijden. Niet lekker, onvoldoende variatie en niet zelf kunnen kiezen, noemen cliënten als reden voor hun onvrede. Eén cliënt oppert als verbetersuggestie dat op de woonlocatie zelf gekookt kan worden. Over het taxivervoer zijn bijna alle cliënten ontevreden, onder andere vanwege het te laat komen en het rijgedrag van de chauffeurs. Al deze punten bieden kansen voor verbetering. Cliënten zijn wel positief over hun eigen woning en hun sociale contacten.

Ondersteuning en ontwikkeling	
Sterke punten	Aandachtspunten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiting bij wensen en doelen;</li> <li>• Overleg over ondersteuningsplan.</li> </ul>

De vragen over ondersteuning en ontwikkeling leveren een aantal aandachtspunten op. Bijna de helft van de cliënten is van mening dat de ondersteuning onvoldoende aansluit bij hun wensen en doelen. Uit de analyse komen meer tijd en aansluiting bij wisselende ondersteuningsbehoefte als wensen naar voren. Cliënten zijn niet tevreden over het overleg rondom hun ondersteuningsplan, maar meer informatie hierover is nodig om tot een verbeterplan te komen. De meeste cliënten zijn wel positief over de afspraken die zij hebben gemaakt rondom hun ondersteuning en verzorging en de invloed die zij hebben gehad op hun ondersteuningsplan. Ondanks een redelijke tevredenheid over de dag- en vrijetijdsbesteding, plaatsen veel cliënten hierbij kritische opmerkingen. Cliënten wensen met name dagbestedingsactiviteiten die beter passen bij hun wensen en mogelijkheden. Verbeterkansen lijken vooral te liggen op het gebied van de aansluiting van ondersteuning en dagbesteding bij iedere individuele cliënt.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serieus nemen;</li> <li>• Luisteren;</li> <li>• Tijd nemen;</li> <li>• Samenwerking medewerkers.</li> </ul>

Ongeveer de helft van de cliënten van het Kwartier is zeer kritisch over de medewerkers. Op drie of meer van de vijf vragen over medewerkers geven vijf cliënten een negatief antwoord. Zij vinden dat medewerkers hen niet serieus nemen en niet goed luisteren. De opmerkingen in de vragenlijsten en het groepsgesprek betreffen met name het luisteren, de deskundigheid en vaardigheden van medewerkers. Uit de analyse van de reacties lijkt met name een rol te spelen dat cliënten zich niet gehoord voelen, omdat ze begrip en verplaatsing in hun situatie missen en niet merken of en hoe de punten die zij aankaarten door medewerkers zijn opgepakt. Cliënten vinden verder dat medewerkers onvoldoende tijd voor hen nemen. Een genoemde oorzaak is onder andere dat medewerkers het druk hebben. Ook vinden cliënten de samenwerking tussen medewerkers niet goed. Genoemd wordt dat medewerkers zaken niet opschrijven of niet lezen. De genoemde punten bieden kansen voor verbetering. Tenslotte is van belang te noemen dat er binnen het Kwartier ook cliënten zijn, die juist heel tevreden zijn over de medewerkers. Drie cliënten geven op alle vragen over de medewerkers een positieve reactie.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiten van onvrede.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacy;</li> <li>• Informatie over veranderingen;</li> <li>• Meepraten over veranderingen.</li> </ul>

De vragen rondom de rechten van cliënten zijn binnen het Kwartier wisselend beantwoord. Positief is dat alle cliënten weten wat ze kunnen doen als ze ergens ontevreden over zijn. Ook weten bijna alle cliënten waarvoor ze bij de bewonersraad terecht kunnen. Een aantal cliënten is kritisch over het respect voor hun privacy. Een opmerking is dat persoonlijke informatie soms ongewenst toch bij anderen terechtkomt. Anderzijds vinden cliënten het lastig dat zij juist om privacy redenen vaak geen informatie krijgen over bijvoorbeeld afwezigheid van andere cliënten en dat medewerkers in hun mededelingen hierover niet altijd op één lijn lijken te zitten. Cliënten zijn ontevreden over de informatie die zij krijgen over veranderingen en de mogelijkheden om daarover mee te praten. Zij ervaren dat zaken al besloten of veranderd zijn voordat zij hun mening kunnen geven. Op dit vlak liggen kansen voor verbetering. Cliënten dragen hiervoor verschillende suggesties aan. Zo wensen zij onder andere dat beschikbare informatie op tijd onder cliënten verspreid wordt, zodat zij tijd hebben om hun mening te vormen en te uiten. Dit kan via de brievenbus van cliënten en door medewerkers persoonlijk. Daarbij is het belangrijk aandacht te besteden aan wat bepaalde veranderingen en ontwikkelingen voor de betreffende cliënt betekenen, aldus cliënten.

### Verbeterplan

Op basis van de resultaten hebben de cliënten in het overleg met de locatiemanager besloten om de volgende punten te benoemen als verbeterpunten:

- Inspraak: informatie en meepraten over veranderingen;
- Ontruimingsoefening;
- Medewerkers: luisteren naar de wens van cliënten, deskundigheid, vaardigheden;
- Sfeer, gezelligheid tussen cliënten en medewerkers.

Over de bovenstaande onderwerpen hebben de cliënten en de locatiemanager een SMART<sup>1</sup> verbeterplan gemaakt.

<sup>1</sup> SMART betekent Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden



## Schema verbeterplan WL het Kwartier

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdspad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Cliënten ontvangen te weinig informatie over veranderingen en ontwikkelingen, of de informatie is niet duidelijk, onvolledig of te laat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers moeten goed op de hoogte zijn van inhoud nieuwsbrieven</li> <li>- Medewerkers geven nieuwsbrieven persoonlijk aan cliënten en bespreken de informatie</li> <li>- Aandachtspunten voor informatie vanuit Interakt Contour: concreter, consequenties voor mensen in WL benoemen (ook zonder NAH)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatiemanager bespreekt dit met medewerkers</li> <li>- Locatiemanager neemt contact op met afdeling communicatie van Interakt Contour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewonersoverleg november koppelt locatiemanager gesprekken met medewerkers en communicatie IC terug naar cliënten</li> </ul>
2	Niet alle cliënten weten wat ze moeten doen bij noodsituaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmatig ontruimingsoefening houden, zowel voor cliënten als medewerkers</li> <li>- Vragen en aandachtspunten van cliënten daarin meenemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatiemanager zorgt voor een ontruimings-oefening op korte termijn en daarna 2x per jaar oefeningen (voor zowel medewerkers als cliënten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor eind november 2014 eerste ontruimingsoefening</li> <li>- Vanaf 2015 jaarlijks twee oefeningen</li> </ul>
3	Cliënten vinden verbetering nodig wat betreft het luisteren door medewerkers en hun deskundigheid en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Op dit gebied lopen al verbetertrajecten (AEPG en Facet)</li> <li>- Belangrijk is dat cliënten kunnen bespreken wat hun persoonlijke behoeftes en vragen zijn en wat de verbetertrajecten voor hen individueel opleveren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatiemanager draagt zorg voor individuele gesprekken over verbetertrajecten en persoonlijke vragen en wensen</li> <li>- Overleg over wijze waarop en met wie de gesprekken plaatsvinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprekken vinden plaats in februari 2015</li> <li>- Vóór februari 2015 overleg met cliënten over voorbereiding gesprekken (hoe, met wie)</li> </ul>
4	De helft van de cliënten vindt de sfeer binnen de woonlocatie niet prettig	Verbetering van de sfeer, gezelligheid tussen cliënten en medewerkers	Cliënten bespreken met locatiemanager in bewonersoverleg op welke wijze sfeer, gezelligheid kan verbeteren	Bewonersoverleg november 2014

Datum: 14-1-16

Datum: 8-02-2016

Handtekening voor akkoord

*A. Bernards*

~~Angela Fine~~ *A. Bernards*  
Locatiemanager

Handtekening voor akkoord

*D. de Haan*

Dennis de Haan  
Bewonersraad

