



Verkorte rapportage

Cliëntenraadpleging bij AC Nijkerk

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 6 augustus 2013

Geschreven door:
Harmke van den Akker

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

In de periode maart tot en met juni 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitencentrum Nijkerk, onderdeel van InteraktContour.

Deelname raadpleging

Activiteitencentrum Nijkerk biedt dagbesteding aan 61 cliënten. 35 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 57%. Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten besproken in twee groepsgesprekken. In totaal hebben vijftien cliënten en één medewerker deelgenomen aan de groepsgesprekken. Dezelfde medewerker heeft aan beide groepsgesprekken deelgenomen.

Resultaten

93% van de deelnemers zou AC Nijkerk aanbevelen aan anderen.

Op basis van de analyse van de stellingen uit de vragenlijst, zijn in totaal 27 sterke punten en géén aandachtspunten gekomen. De sterke punten zijn in de tabellen hieronder per onderwerp weergegeven. Onder de tabel staan de punten beschreven op basis van de analyse van de opmerkingen en verbeteringsuggesties die cliënten hebben gegeven in de vragenlijst en tijdens het groepsgesprek.

Het activiteitencentrum	
Sterke punten	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none">• Het vervoer• Prettig voelen op AC• Het gebouw• Veilig voelen op AC• Contact met andere cliënten• De lunch	<ul style="list-style-type: none">• Geen

De cliënten beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met het cijfer 8.5.

Uit de analyse van de stellingen en opmerkingen blijkt dat de cliënten zeer positief zijn over het activiteitencentrum. De sfeer, de contacten onderling en de begeleiding worden als erg 'prettig, gezellig en goed' ervaren.

Enkele kritische opmerkingen zijn gemaakt over het gebouw. Een aantal cliënten vindt de creatief ruimte te klein of wenst meer ruistrimte. Het aantal deelnemers dat het activiteitencentrum bezoekt is toegenomen met als gevolg dat er ruimtegebrek is ontstaan. Dit vraagt van cliënten en medewerkers flexibel omgaan met de verdeling van de ruimtes.

Het vervoer is sinds 1 april gewijzigd en heeft voor een deel van de cliënten gevolgen. Cliënten en medewerker zeggen dat, op het moment van deze raadpleging, het nog te kort dag te is om een oordeel te kunnen geven over deze wijziging. Mogelijk dat in het komende jaar een evaluatie gepland kan worden.

Enkele cliënten maken verder nog kritische opmerkingen over het activiteitenaanbod. Zij wensen 'meer activiteiten'.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting bij wensen en doelen • In overleg het ondersteuningsplan opgesteld • Afspraken over realiseren doelen • Betrekken van naasten • Regelmatig bespreken van ondersteuningsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen

De cliënten beoordelen het ondersteuningsplan gemiddeld met het cijfer 7.7.

Er zijn in de vragenlijsten drie opmerkingen gemaakt die wijzen op behoefte aan verbetering van het ondersteuningsplan en het omgaan daarmee.

Uit de analyse van de stellingen en de overige opmerkingen uit de vragenlijsten, en uit de opmerkingen die tijdens het groepsgebesprek zijn gemaakt, blijkt dat de cliënten verder positief zijn over hun ondersteuningsplan en de totstandkoming hiervan.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Zelf bepalen wat te bespreken • Rekening houden met beperking/ ziekte • Goed in hun werk • Aan afspraken houden • Serieus nemen • In keuzes begeleiden • Openstaan voor kritiek • Tijd nemen • Wachtijd voor extra hulp • Aansluiting ondersteuning verschillende medewerkers • Persoonlijke ondersteuner 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen

De cliënten beoordelen de medewerker gemiddeld met het cijfer 8.5.

De cliënten zijn erg positief over de medewerkers. Dit blijkt uit het groot aantal sterke punten en positieve opmerkingen. Enkele cliënten maken opmerkingen over hoe medewerkers beter met hen kunnen omgaan. Een aantal cliënten geeft daarnaast aan dat medewerkers niet altijd voldoende tijd hebben voor cliënten.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy • Vertrouwelijk omgaan met persoonlijke informatie • Omgaan met onvrede 	

De cliënten beoordelen de rechten van de cliënten gemiddeld met het cijfer 8.3. Vier stellingen over de cliëntenrechten komen als sterk punt naar voren. Er zijn weinig kritische opmerkingen gemaakt door cliënten bij dit onderwerp. Bij zeven van de negen stellingen hebben meerdere cliënten de stelling niet beantwoord.

Verbeterplan

Op basis van de resultaten van de cliëntenraadpleging heeft de cliëntenraad, de coördinerend begeleider en de locatiemanager besloten om de volgende punten te benoemen in het verbeterplan:

1. Indeling ruimtes
2. Vervoer
3. Workshops
4. Veiligheid

Over deze onderwerpen hebben de cliëntenraad en de manager SMART verbeterafspraken gemaakt die ze het komende jaar gaan uitvoeren. Na één jaar zal de raad en de manager, onder leiding van de ondersteuner, het verbeterplan evalueren.

Schema verbeterplan AC Nijkerk

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Indeling ruimtes Herindeling van ruimtes.	Evaluëren hoe de herindeling bevalt en of er nog wijzigingen nodig zijn.	Cliëntenraad en locatiemanager.	In de vergadering van december.
2	Vervoer Cliënten uit de gemeente Nijkerk worden sinds 1 april vervoerd door UVV Nijkerk. De andere cliënten worden vervoerd op de 'oude wijze' via Connexion. Wijze van afmelden (telefonisch via 0900 is duur) en de duur van de ritten (soms erg lang) zijn aandachtspunten.	Registreren van afmeldingen en tijdsduur van ritten.	De locatiemanager vraagt de beide contactpersonen vervoer uit het team registratie bij te houden van afmeldingen. De manager maakt hiervan een overzicht. Cliëntenraad en manager houden signalen bij over tijdsduur van de ritten. De manager maakt hiervan een overzicht. Beide overzichten worden geëvalueerd.	Z.s.m. Vanaf heden Tijdens raadsvergaderingen in september en november

3	Workshops Wens om meer verschillende activiteiten; hoe motivatie voor workshops stimuleren.	Inventariseren welke activiteiten en interesses kunnen aansluiten op/aangevuld worden met workshops. Bijvoorbeeld met kerst. Presentatie geven van mogelijke workshops, hoe en door wie.	Cliëntenraad en manager overleggen tijdens een vergadering.	De vergadering in oktober.
4	Veiligheid Vanwege gemeentelijke procedures en trage besluitvorming zijn nog niet alle acties rondom het verbeteren van 'de veiligheid' (raadpleging 2010) uitgevoerd.	Blijvend contact houden met de gemeente over de procedures en aandringen op besluitvorming. Regelmatige terugkoppeling aan de cliëntenraad.	De locatiemanager houdt contact met de gemeente en koppelt terug aan de cliëntenraad.	Doorlopend

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Cliëntenraad

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