



Cliënten over kwaliteit van zorg en hun bestaan

Het Lichtpunt - wonen

Cliëntervaringsonderzoek Het Lichtpunt - wonen



Utrecht, april 2017

Geschreven door:

Daniela Roeland

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright 2016 © 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.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting | 4 |
| 1. Inleiding | 5 |
| 1.1. Achtergrondinformatie | 5 |
| 1.2. Doelstellingen | 5 |
| 1.3. Aanpak | 5 |
| 1.4. Analyse | 7 |
| 1.5. Leeswijzer | 8 |
| 2. Resultaten ervaringsonderzoek cliënten | 9 |
| 2.1. Algemene gegevens | 10 |
| 2.2. Woonlocatie Het Lichtpunt | 10 |
| 2.3. Ondersteuning | 11 |
| 2.4. De begeleiders van Het Lichtpunt | 11 |
| 2.5. De rechten van cliënten | 12 |
| 2.6. Algemeen oordeel en analyse open vragen | 13 |
| 2.7. Over jezelf | 16 |
| 2.8. Groepsgesprek | 18 |
| 3. Resultaten ervaringsonderzoek verwanten | 21 |
| 3.1. Algemene gegevens | 22 |
| 3.2. Woonlocatie Het Lichtpunt | 22 |
| 3.3. Ondersteuning | 23 |
| 3.4. De begeleiders van Het Lichtpunt | 23 |
| 3.5. De rechten van cliënten | 24 |
| 3.6. Welzijn | 25 |
| 3.7. Zeggenschap verwanten | 25 |
| 3.8. Algemeen oordeel en analyse open vragen | 26 |
| 3.9. Groepsgesprek verwanten wonen en ambulante | 29 |
| 4. Conclusies en aanbevelingen LSR | 32 |
| 4.1. Wat gaat goed? | 33 |
| 4.2. Wat kan beter? | 34 |
| 4.3. Aanbevelingen LSR | 35 |
| Bijlage I: Overige opmerkingen cliënten per vraag | 36 |

Samenvatting

In de periode februari tot en met april 2017 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten van Stichting Het Lichtpunt en hun verwanten / wettelijk vertegenwoordigers.

Onderwerpen cliëntervaringsonderzoek

Door het invullen van de vragenlijst 'Vragenlijst over de kwaliteit van wonen' hebben cliënten en verwanten hun mening gegeven over de volgende onderwerpen:

- Eigen woning / appartement
- Ondersteuning
- De begeleiders van Het Lichtpunt
- De rechten van cliënten
- Over jezelf

Verwanten hebben daarnaast een aantal vragen beantwoord over de zeggenschap van verwanten.

Deelname aan het cliëntervaringsonderzoek

Aan het cliëntervaringsonderzoek hebben alle 22 cliënten en 21 benaderde verwanten meegedaan. Dit is een respons van 100%. Hierdoor kan aangenomen worden dat de uitkomsten van het onderzoek representatief zijn. Er zijn twee groepsgesprekken geweest met cliënten waaraan in totaal elf cliënten deelnamen. Voor de verwanten van wonen en ambulante is één gezamenlijk groepsgesprek georganiseerd, waarbij vier verwanten aanwezig waren.

Resultaten

De cliënten beoordelen Het Lichtpunt gemiddeld met het rapportcijfer 9,2 en de verwanten geven gemiddeld een 8,2.

Uit de analyse van de vragenlijsten komen bij de cliënten zeven sterke punten naar voren. De meerkeuzevragen leveren geen aandachts- of verbeterpunten op.

Uit de analyse van de vragenlijsten die verwanten hebben ingevuld, komen veertien sterke punten en één aandachtspunt naar voren.

Ook de opmerkingen van cliënten en verwanten laten zien dat zij positief zijn over het wonen en de ondersteuning bij Het Lichtpunt.

Mogelijkheden voor verbetering lijken, vanuit de analyse van de toelichtingen die cliënten gaven bij de open vragen, vooral te liggen op het gebied van: gebouw en informatie over de toekomst ervan, het samenleven en interacties tussen cliënten. Daarnaast noemen cliënten individuele wensen voor hun persoonlijk welzijn.

Vervolg

Het Lichtpunt zal naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek een verbeterplan opstellen. Het LSR doet hiervoor in deze rapportage enkele aanbevelingen.

1. Inleiding

In de periode februari tot en met april 2017 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten van Het Lichtpunt te Katwijk en hun wettelijk vertegenwoordigers.

1.1. Achtergrondinformatie

Stichting Het Lichtpunt is een kleine organisatie in de gehandicaptenzorg die sinds 1975 ondersteuning en begeleiding bij wonen biedt. Dit vindt plaats vanuit een hoofd- en nevenvestiging waar Het Lichtpunt in totaal twintig plaatsen voor wonen met verblijf heeft. Daarnaast biedt Het Lichtpunt verblijfszorg of ambulante ondersteuning aan mensen in hun eigen woning. De hoofdlocatie fungeert daarbij tevens als steunpunt voor de mensen die zelfstandig wonen en thuis begeleiding krijgen. Het Lichtpunt bedient zowel mensen die een indicatie hebben vanuit de Wet Langdurige Zorg als vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De groep cliënten die door Het Lichtpunt ondersteund en begeleid worden, bestaat momenteel uit ongeveer veertig mensen.

(Bron: website Het Lichtpunt)

1.2. Doelstellingen

Het Lichtpunt wil zo goed mogelijk aansluiten bij wensen en behoeften van cliënten en hun verwanten / wettelijk vertegenwoordigers. Daarom onderzoekt Het Lichtpunt hoe cliënten en verwanten de kwaliteit van zorg en hun bestaan ervaren.

Het LSR is gevraagd om deze raadpleging uit te voeren met de methode Cliënten over Kwaliteit (CoK)¹. Deze methode heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten en verwanten ten aanzien van de kwaliteit van zorg en hun bestaan (wat vinden zij?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen en wensen (waarom vinden zij dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op verschillende niveaus.

1.3. Aanpak

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

Bijstellen vragenlijsten

Op basis van de wensen vanuit Het Lichtpunt is besloten te werken met een aantal verschillende vragenlijsten:

¹ Deze methode is opgenomen in de VGN-waaijer van kwaliteitsinstrumenten voor het meten van cliëntervaringen (pijler 2b).

- Cliënten over Kwaliteit – Wonen;
- Cliënten over Kwaliteit – Ambulante dienstverlening;
- Verwanten over kwaliteit van het wonen bij Het Lichtpunt;
- Verwanten over kwaliteit, vragenlijst voor (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten die (ambulante) ondersteuning ontvangen van Het Lichtpunt.

De vragenlijsten zijn bekeken op begripsniveau om deze optimaal aan te laten sluiten bij de gebruikelijke termen binnen Het Lichtpunt.

Startgesprek en informatievoorziening

Na voorbereidende overlegmomenten met de bestuurder van Het Lichtpunt, is het cliëntervaringsonderzoek gestart met een presentatie door het LSR aan de cliëntenraad. De doelstelling en de stappen van het onderzoek zijn toegelicht en er is informatie gegeven over de werkwijze.

Informatievoorziening aan medewerkers, cliënten, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers² is gedaan door Het Lichtpunt.

Interviews / invullen vragenlijsten

Alle cliënten die vanuit Het Lichtpunt verblijfszorg ontvangen (vanuit de Wlz) en een deel van de ambulante cliënten zijn geïnterviewd door het LSR. Hiervoor is een drietal interviewdagen georganiseerd binnen Het Lichtpunt. Een deel van de ambulante cliënten heeft zelf een vragenlijst ingevuld.

Het Lichtpunt heeft alle verwanten van de cliënten een vragenlijst toegestuurd, die de verwanten zelf met gebruikmaking van een retourenvelop konden verzenden naar het LSR.

Groepsgesprekken

Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten getoetst en verdiept in vier groepsgesprekken. Er zijn twee gesprekken geweest met cliënten die wonen binnen (of in de nevenvestiging van) Het Lichtpunt. Het derde groepsgesprek betrof ambulante cliënten, waarbij ook een begeleider aanwezig was. Ook is een groepsgesprek georganiseerd voor verwanten.

Rapportage

Het LSR heeft op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en de groepsgesprekken twee rapportages geschreven. Eén rapport betreft de resultaten van Wonen en één rapport behandelt de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek van de ambulante ondersteuning. In de rapporten komt zowel de mening van cliënten als die van hun verwanten aan bod.

² Omwille van de leesbaarheid wordt in het vervolg van dit rapport alleen de benaming 'verwanten' gebruikt.

Verbeterplan en evaluatie

Koppeling individuele ondersteuning

De persoonlijk begeleider, de cliënt en zijn verwant bespreken de antwoorden uit de vragenlijsten. De cliënt en de persoonlijk begeleider bespreken de antwoorden van de cliënt. Hierbij komt aan bod: Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning?. Dit gesprek kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten. De cliënt en de persoonlijk begeleider (en verwant) maken afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren en leggen deze desgewenst vast in het ondersteuningsplan van de cliënt. De ervaringen en mogelijke aandachtspunten van verwanten komen hierbij ook aan bod.

Opstellen verbeterplan Het Lichtpunt

Naar aanleiding van de resultaten stelt de bestuurder met de cliëntenraad een verbeterplan op. Dit doen zij door aandachts- en verbeterpunten te selecteren op basis van de uitkomsten en per punt een plan van aanpak te maken. Bij het formuleren van afspraken nemen zij de door cliënten en verwanten genoemde verbeter suggesties mee. Na een jaar evalueren cliëntenraad en bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging en maken indien nodig nieuwe afspraken.

1.4. Analyse

De analyse van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit twee delen. Als eerste zijn de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachts- en verbeterpunten. Hiervoor zijn aantallen en percentages als maatstaf gebruikt.

| Normering | Als |
|---------------|---|
| Sterk punt | 90% of meer van de cliënten antwoordt positief (goed/ ja) |
| Aandachtspunt | 30% of meer van de cliënten is niet helemaal positief (een beetje/ niet altijd goed/ soms) of negatief (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld) |
| Verbeterpunt | 30% of meer van de cliënten antwoordt negatief (nee/ niet goed) |

Wanneer 20% of meer van de cliënten geen antwoord heeft gegeven (de vraag heeft overgeslagen), is er aan de scores van deze vraag geen beoordeling toegekend.

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de opmerkingen en de verbeter suggesties die cliënten bij de vragen hebben gemaakt. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details eruit te lichten. Op basis van alle uitkomsten trekt het LSR conclusies en formuleert aanbevelingen.

1.5. Leeswijzer

Dit rapport bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek onder cliënten die wonen bij Het Lichtpunt en de ervaringen van hun verwanten. Voor de ambulante ondersteuning is een aparte rapportage geschreven.

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek beschreven per onderwerp. De opmerkingen van cliënten bij de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn samengevat. Ook zijn de opmerkingen uit de groepsgesprekken samengevat. Omwille van de leesbaarheid en de privacy van cliënten is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Citaten zijn letterlijk weergegeven. Spel en stijlfouten zijn uit de opmerkingen van de cliënten gehaald. Hoofdstuk 3 behandelt de resultaten van de raadpleging onder verwanten. In hoofdstuk 4 zijn de aanbevelingen van het LSR verwerkt. In bijlage I zijn aanvullende opmerkingen vermeld die enkele cliënten bij bepaalde vragen tijdens de interviews gemaakt hebben.

Alle resultaten in de rapportage betreffen de ervaringen van cliënten en verwanten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen.

2. Resultaten ervaringsonderzoek cliënten

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de cliënten de sterke punten en aandachtspunten zijn van Het Lichtpunt.

Het hoofdstuk begint met een beschrijving van algemene gegevens (§2.1). Vervolgens zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven. Het cliëntervaringsonderzoek is onderverdeeld in vijf onderwerpen en een aantal slotvragen. In elke paragraaf komt een onderwerp aan de orde:

- De woonlocatie (2.2);
- Ondersteuning (2.3);
- De begeleiders (2.4);
- De rechten van cliënten (2.5);
- Algemeen oordeel (2.6);
- Over jezelf (2.7).

De laatste paragraaf van dit hoofdstuk bevat een weergave van het groepsgesprek.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. In de kolom 'normering' geven de groene vlakken de sterke punten aan, de gele vlakken de aandachtspunten en de oranje vlakken de verbeterpunten.

Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

De antwoordcategorieën verschillen per vraag.

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja' (met uitzondering van vr 5, 6, 14 en 19. Hier is het 'Nee')

Categorie 😐 is: 'Niet helemaal goed', 'Niet altijd goed', 'Soms' of 'Een beetje'

Categorie 😞 is: 'Niet goed' of 'Nee' (bij bovengenoemde vraagnummers is het 'Ja')

Na de analyse van de gesloten vragen, volgt een analyse van de opmerkingen en verbeter suggesties die cliënten noemen bij de open vragen.

2.1. Algemene gegevens

Alle 22 cliënten die wonen bij Het Lichtpunt hebben een vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 100%. We kunnen hierdoor wat betreft de respons met zekerheid stellen dat de uitkomsten representatief zijn.




Alle cliënten hebben de vragenlijst beantwoord via een interview met de LSR-medewerker.

2.2. Woonlocatie Het Lichtpunt

Over het onderwerp 'De woonlocatie' zijn zeven vragen voorgelegd. De vragen gaan over de eigen woning, het eten, het welbevinden in relatie tot de woonsituatie en over mobiliteit. In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de woonsituatie.

Bij de vragen over woonlocatie Het Lichtpunt komen twee sterke punten naar voren. De cliënten vinden hun eigen woning of kamer goed. En de cliënten kunnen komen waar ze willen buiten de woonlocatie.

Hoewel er geen aandachtspunten naar voren komen, geeft ruim een kwart van de cliënten (zes cliënten) aan zich niet altijd prettig te voelen bij hun medebewoners. Ook zeggen vijf cliënten wel eens bang te zijn op de woonlocatie. En tenslotte vinden vijf cliënten het eten niet altijd goed.

| Woonlocatie Het Lichtpunt | | Normering |  |  |  |
|---------------------------|--|-----------|---|---|---|
| 1. | Wat vind je van je eigen woning / kamer? | | 95% (21) | 0% (0) | 5% (1) |
| 2. | Is het eten op de woonlocatie goed? ³ | | 75% (15) | 20% (4) | 5% (1) |
| 3. | Voel je je prettig bij je medebewoners? | | 71% (15) | 19% (4) | 10% (2) |
| 4. | Voel je je op je gemak op de woonlocatie? | | 85% (17) | 10% (2) | 5% (1) |
| 5. | Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie? | | 82% (18) | 9% (2) | 9% (2) |
| 6. | Ben je wel eens bang op de woonlocatie? | | 76% (16) | 14% (3) | 10% (2) |
| 7. | Als je ergens heen wil buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen? | | 95% (18) | 5% (1) | 0% (0) |

³ 1 cliënt geeft aan niet op de woonlocatie te eten of zelf te koken.

2.3. Ondersteuning

Over het onderwerp 'Ondersteuning' zijn vier vragen voorgelegd. De vragen gaan over de nodige hulp, overleg over het ondersteuningsplan, de dagbesteding en de vrijetijdsbesteding.

De cliënten reageren positief op de vragen bij het thema ondersteuning. Er komen drie sterke punten naar voren. Bijna alle cliënten vinden dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben. Alle cliënten voor wie dit van toepassing is, vinden hun dagbesteding goed. Verder geven bijna alle cliënten aan dat zij genoeg leuke dingen te doen hebben in hun vrije tijd.

| Ondersteuning | | Normering |  |  |  |
|---------------|--|-----------|---|---|---|
| 8. | Krijg je de hulp die je nodig hebt? | | 90% (18) | 10% (2) | 0% (0) |
| 9. | Wat vind je van het overleg over jouw ondersteuningsplan?) | | 89% (17) | 11% (2) | 0% (0) |
| 10. | Wat vind je van jouw dagbesteding? ⁴ | | 100% (18) | 0% (0) | 0% (0) |
| 11. | Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden? | | 95% (20) | 0% (0) | 5% (1) |

2.4. De begeleiders van Het Lichtpunt




Over het onderwerp 'De begeleiders' zijn vijf vragen voorgelegd. De vragen gaan over de begeleiders van Het Lichtpunt en hebben onder andere betrekking op de bejegening, de persoonlijk begeleider en het nakomen van afspraken.

De cliënten beantwoorden de vragen over de begeleiders over het algemeen positief. Er komt één sterk punt naar voren: Bijna alle cliënten vinden dat de begeleiders zich aan de met hen gemaakte afspraken houden.

Ook op de vragen over het luisteren, de hoeveelheid tijd, bemoeien door begeleiders en het prettig voelen bij de persoonlijk begeleider reageren de meeste cliënten positief.⁵

⁴ 3 cliënten geven aan dat dit niet van toepassing is.




⁵ Nadere analyse van de antwoorden laat zien dat met name twee cliënten wat minder tevreden lijken te zijn over de begeleiders. Eén cliënt kiest bij alle vragen de middencategorie als antwoord. Een andere cliënt vindt dat de begeleiders niet naar hem luisteren en niet genoeg tijd voor hem hebben; ook voelt hij zich niet prettig bij zijn persoonlijk begeleider.

| De begeleiders van Het Lichtpunt | | Normering |  |  |  |
|----------------------------------|--|-----------|---|---|---|
| 12. | Luisteren de begeleiders naar je? | | 86% (18) | 10% (2) | 5% (1) |
| 13. | Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je? | | 86% (18) | 10% (2) | 5% (1) |
| 14. | Bemoeien de begeleiders zich te veel met je? | | 89% (16) | 11% (2) | 0% (0) |
| 15. | Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou? | | 90% (18) | 10% (2) | 0% (0) |
| 16. | Voel je je prettig bij jouw persoonlijk begeleider? | | 86% (19) | 9% (2) | 5% (1) |

2.5. De rechten van cliënten

Over het onderwerp 'De rechten van cliënten' zijn drie vragen voorgelegd. De vragen gaan over de rechten die cliënten van een zorgorganisatie hebben en hebben onder andere betrekking op de informatievoorziening en de mogelijkheid om iets in te brengen.

Er komt één sterk punt naar voren: bijna alle cliënten geven aan dat ze het tegen de begeleiders kunnen zeggen als ze het ergens niet mee eens zijn. Over de informatievoorziening lijkt de meerderheid van de cliënten ook positief. De vraag rondom privacy is door een deel van de cliënten niet beantwoord vanwege hun begripniveau. Van de cliënten die wel antwoord gaven, hoort driekwart de begeleiders geen privédingen over medecliënten zeggen.

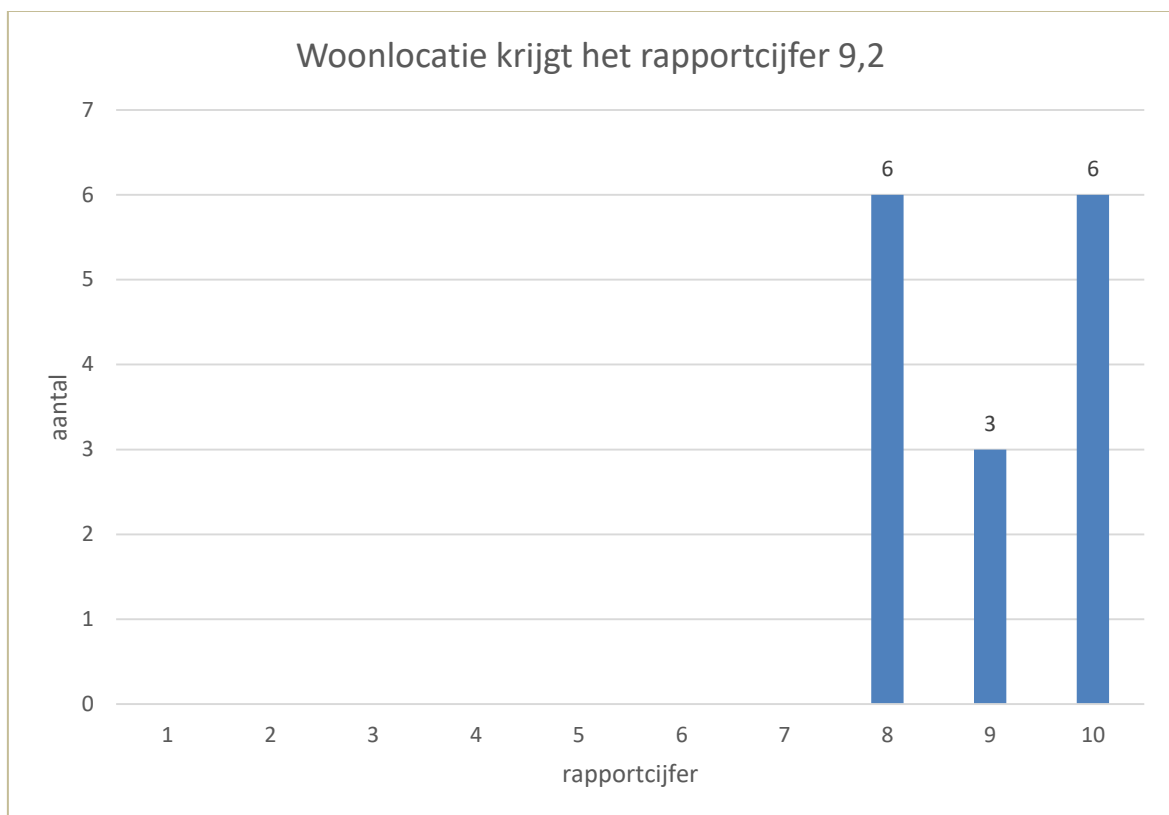
| De rechten van cliënten | | Normering |  |  |  |
|-------------------------|---|-----------|---|---|---|
| 17. | Als je ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen? | | 90% (18) | 5% (1) | 5% (1) |
| 18. | Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld? | | 84% (16) | 16% (3) | 0% (0) |
| 19. | Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners? | | 77% (10) | 23% (3) | 0% (0) |

2.6. Algemeen oordeel en analyse open vragen

De cliënten is gevraagd de woonlocatie een rapportcijfer te geven en dit cijfer eventueel toe te lichten. Daarna zijn nog twee andere open vragen gesteld. De resultaten van deze vragen zijn hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

2.6.1. Rapportcijfer

De vijftien cliënten die een cijfer gaven, beoordelen woonlocatie Het Lichtpunt gemiddeld met een 9,2. Zij hebben als beoordeling alleen de cijfers acht, negen en tien gegeven. Onderstaande tabel is een weergave van het gemiddelde cijfer en het aantal keren dat een bepaald cijfer is gegeven.



Enkele cliënten geven een toelichting:

- Een 8 omdat het goed is.
- Het gaat goed, ik heb geen klachten.
- Het is gewoon een mooie locatie, mooi gelegen, lekker dichtbij de winkels.
- Ik heb een hele mooie kamer. De sfeer onderling is heel gezellig. Er is wel eens een conflict.
- Omdat het leuker wordt met die afwasmachine
- Ik ben over alles van Het Lichtpunt tevreden; een 10.
- Een 10 omdat ze heel veel voor je doen en voor je klaar staan en gewoon hun werk goed doen. Ze mogen van mij allemaal een 10 hebben, het hoogste cijfer. Er is altijd iemand voor je.
- Ik vind het wel geweldig hier.
- Omdat je ook aan heel veel leuke dingen kunt meedoen en ze helpen je hartstikke goed.

Een deel van de cliënten heeft geen cijfer gegeven, omdat zij dit te moeilijk vonden of geen cijferbesef hebben.

2.6.2. Als je directeur was van Het Lichtpunt, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?

In de vragenlijst is de cliënten gevraagd wat ze zouden willen veranderen als zij directeur waren. Twee cliënten benoemen bij deze vraag dat Marja weg gaat en ze dit moeilijk of jammer vinden. Eén cliënt antwoordt dat hij altijd een praatje met Marja maakt.

De opmerkingen van cliënten betreffen vooral de voorzieningen, het gebouw en het samenleven met andere cliënten en worden hieronder samengevat.

Voorzieningen en gebouw

Een deel van de opmerkingen die cliënten maken, gaan over de voorzieningen en het gebouw.

Vier cliënten zouden als zij de directeur waren, zorgen voor een vaatwasmachine. Zij lichten hierover bijvoorbeeld toe:

- Een vaatwasser aanschaffen. Ik denk dat ze er expres geen hebben, om te stimuleren om zelf af te wassen. Maar ik heb een hekel aan de vaat doen, maar het moet toch gebeuren.
- Weer een afwasmachine, zodat het servies altijd goed schoon is in één keer. Want de één kan het goed schoonmaken, maar de ander niet; het is toch een beetje linke boel met die bacteriën enzo.

Over hetzelfde onderwerp merkt een andere cliënt op dat hij als directeur ervoor zou zorgen dat begeleiders en medebewoners bij het afwassen beter letten op de hygiëne. Iemand anders wenst een nieuwe keuken, maar merkt vervolgens op dat die er ook komt.

Twee cliënten noemen nieuwbouw of verbouwen van het Lichtpunt. De ene cliënt vindt het niet duidelijk wat er gaat gebeuren en vindt die onduidelijkheid niet prettig. De andere cliënt pleit voor afbreken van het gebouw en daarvoor op dezelfde plaats een nieuw gebouw neerzetten met 'mooiere kamers, moderner, dit is zo ouderwets.'

Andere opmerkingen over dit thema:

- Ik zou in de achtertuin wat meer tuinmeubels plaatsen waar je goed op kunt zitten of liggen, zodat mensen er meer gebruik van gaan maken.
- Dan ga ik mijn deur rood verven. En ervoor zorgen dat niemand bij mij naar binnen kan kijken door het raam.

Samenleven

Een aantal cliënten zou als directeur zich inspannen om het samenleven tussen cliënten onderling te verbeteren. De opmerkingen die hierover gaan, zijn:

- Harder optreden tegen de bewoners als er niet geluisterd wordt.
- Streng zijn: dat mensen beter moeten luisteren, naar elkaar luisteren.
- Wat ik lastig vind, is dat bewoners soms over privédingen van andere bewoners praten. Vooral als de persoon zelf er niet bij is, vind ik het moeilijk om daar mee om te gaan.
- Dat de mensen prettiger met elkaar omgaan. Niet mopperen. Dat ze tevreden zijn met wat ze hebben.

Overige opmerkingen

Andere reacties op de vraag wat cliënten als directeur zouden veranderen, zijn:

- Dan neem ik twee begeleiders (mentors). Voor als er iemand weggaat.
- Dan zou ik alle medewerkers opslag geven; ik weet niet wat ze verdienen, maar ze verdienen meer. Een koffieautomaat voor de medewerkers dat ze makkelijk koffie kunnen pakken bij de vergaderingen en niet hoeven te lopen met dienbladen.
- Man met hoge hoed (kok) neerzetten die warme maaltijden maakt.
- Niks. Mooi huis, mooie kamer, mooie locatie. Als je toch geld hebt om dingen te veranderen, dan bijvoorbeeld aan de arme kinderen geven.
- Dan zou ik het eten dat over blijft aan de armen geven.

2.6.3. Wat vind je heel fijn aan de woonlocatie?

Zeventien cliënten vertellen wat zij fijn vinden aan de woonlocatie. Eén cliënt zegt als reactie op deze vraag: 'Ik vind het niet zo fijn.'

De meeste opmerkingen gaan over het wonen. Zo zeggen cliënten dat ze blij zijn met hun eigen kamer, waar ze zich kunnen terugtrekken of televisie en muziek kunnen kijken/luisteren. Anderen noemen het hebben van een eigen aanrecht, douche en wc. Cliënten vertellen ook het prettig te vinden dat Het Lichtpunt in een rustige straat ligt en een tuin heeft. Een cliënt is blij dat familie, werk en hobby's dichtbij zijn, en: 'Een prachtig plekje, heerlijk om te wandelen'.

Het samenwonen met anderen wordt ook door een aantal cliënten genoemd als aspect dat zij fijn vinden. Zo zeggen enkele cliënten dat het gezellig is. Een andere opmerking hierover is: 'Dat er leuke dingen te doen zijn in de woonkamer, gezellig babbeltje bij de koffie.' Naast het gezamenlijke koffie drinken zeggen cliënten dat ze blij zijn met activiteiten zoals 'rondvaart met vrijwilligers', de feestweek en het tuinfeest van Het Lichtpunt.

Een derde aspect dat naar voren komt in de opmerkingen over wat fijn is aan de woonlocatie, betreft de begeleiding. Hierover zeggen cliënten:

- Dat ze (de begeleiders) het goed doen, het werk dat ze doen.
- Dat ze je goed helpen. En dat ze je welkom heten en op je gemak stellen als je nieuw bent.
- De mensen die hier wonen en de leiding hier zijn hartstikke goed voor mij. Ze helpen me met alles, douchen, aankleden, bed verschonen, alles.
- Ik kan het altijd uitpraten met de leiding als er iets aan de hand is.
- Ik vind het prettig hier. Aardige begeleiders; begeleiders lopen hier niet door elkaar heen.

2.7. Over jezelf




Over het persoonlijk welzijn (jezelf) zijn twee meerkeuzevragen en een open vraag gesteld.

Uit de beantwoording van de meerkeuzevragen blijkt dat de meeste cliënten zich gezond voelen en gelukkig zijn.

Eén cliënt voelt zich 'een beetje' gezond en 'een beetje' gelukkig.

Drie cliënten voelen zich 'een beetje' gezond, maar geven aan wel gelukkig te zijn.

Voor twee cliënten is dit precies andersom: zij voelen zich wel gezond, maar 'een beetje' of 'niet' gelukkig.

| Over jezelf | | Normering |  |  |  |
|-------------|-----------------------|-----------|---|---|---|
| 20. | Voel je je nu gezond? | | 81% (17) | 19% (4) | 0% (0) |
| 21. | Ben je nu gelukkig? | | 86% (18) | 10% (2) | 5% (1) |

Persoonlijke wensen

Bij het thema 'over jezelf' is aan cliënten gevraagd: 'Wat zou je willen in je leven?'. De wensen die cliënten uiten, zijn uiteenlopend. Meerdere cliënten noemen een vakantiewens, activiteiten of uitjes die zij graag zouden ondernemen. Een aantal andere wensen heeft te maken met de begeleiding en gaan onder andere over de tijd die de begeleiders hebben. Enkele cliënten noemen een voorval of afspraak in de begeleiding waarover zij minder tevreden zijn.

- Dat ik gezond blijf.
- Dat ik hier mag blijven wonen.
- Dat ik op een prettige manier door kan gaan met leven. Dat ik leuke dingen kan blijven doen met mijn vrienden van de vriendenkring.
- Dat mijn moeder weer helemaal de oude wordt, maar dat kan niet.
- Ik zou graag een vriendin willen. Ik wil niet geplaagd worden. Pesten is niet leuk.
- Ik zou hier niet weg willen. Blij dat er een afwasmachine komt, niet meer afwassen en drogen. Last van één bewoner. Beter op deurbordje letten door schoonmaker als ik uitslaap. De schoonmaker komt toch soms binnen. Vervelend als je ligt te slapen en ze maken je wakker!
- Dankzij de vrijwilliger kan ik nog weg en leuke dingen samen doen, daar ben ik blij mee. Zonder die vrijwilliger zou dat niet meer lukken, want de begeleiders hebben daar geen tijd voor. Als er overdag toneelvoorstellingen ofzo zouden zijn, zou ik dat leuk vinden om naar toe te gaan, 's avonds is dat te moeilijk voor mij.
- Meer geld, geld voor het werk dat ik doe. Ik vond het ook lastig dat kleding van mij kwijt raakte in de was. Moeilijk voordat het opgelost was; de ene begeleider wees door naar de andere, duurde lang en ik hoorde er niets meer van.
- Tennissen, maar deze wens is al uitgekomen.
- Ik voel me nu wel gelukkig, maar met een vrouw erbij zou ik me nog gelukkiger voelen. En ik wil op vakantie gaan, maar dat doe ik ook al.
- Vakantie; en dat gaan we ook.
- Naar Spanje op vakantie. Naar Amerika. Naar Las Vegas. Zwemmen. Verhuizen. Ik ben het zat hier. De leiding is streng, ik mag geen journaal zien; er is een hoop narigheid, maar je moet op de hoogte blijven.

- Wereldreis maken. Zelfstandig een uitje maken: museum, leuke dingen doen, overal even kijken, tentoonstelling. Algemene opmerking: Mijn [verwant] regelt alles. Dat moet van de regering. Begeleiders hebben geen tijd meer of het mag niet meer. Komt door de bezuinigingen.

2.8. Groepsgesprek

Het LSR heeft groepsgesprekken met cliënten gehouden. Deze groepsgesprekken hadden als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (herkennen de cliënten de uitkomsten?). Een aantal thema's is besproken met het doel meer achtergronden en suggesties voor verbetering te krijgen. Het resultaat van het groepsgesprek staat in deze paragraaf beschreven.

Op basis van de analyse van de antwoorden en gemaakte opmerkingen, heeft het LSR ervoor gekozen de volgende thema's te bespreken tijdens de groepsgesprekken met cliënten die wonen binnen Het Lichtpunt:

1. Prettig voelen in de groep;
2. Het Lichtpunt (algemeen; foto gebouw);
3. Het eten;
4. Begeleiders / hulp;
5. Als ik directeur (Marja) was, zou ik ...;
6. Vertel wat je wilt: een tip, wens , goed idee.

Deze zes thema's zijn in spelvorm besproken. Er is gebruik gemaakt van een grote dobbelsteen met daarop de genoemde thema's in tekst en afbeelding.

Er zijn twee groepsgesprekken met wooncliënten gevoerd waarbij in totaal elf cliënten aanwezig waren. De informatie die uit de gesprekken naar voren kwam, is hieronder per thema weergegeven.

Over het algemeen bevestigen de opmerkingen die in het groepsgesprek gemaakt zijn de uitkomsten van de vragenlijsten. Dit geldt zowel voor de over het algemeen positieve waardering die uit de beantwoording van de vragenlijsten naar voren komt, als voor de punten die aandacht lijken te verdienen,

Prettig voelen in de groep

- In reactie op het onderwerp 'je prettig voelen in de groep', benoemt een cliënt dat het 'wel gezellig' is.
- Een ander benoemt dat hij 'soms wel eens last' heeft van andere bewoners. Cliënten vertellen dat er wel eens ruzie is. Dan 'bemoeit iedereen zich met iedereen'. Uit wat cliënten vertellen en de interacties tijdens het groepsgesprek, komt naar voren dat in de groep gereageerd wordt op opmerkingen of gedrag van de ander en dat dit situaties oplevert waar niet iedereen zich altijd prettig bij voelt.
- Cliënten vertellen dat de begeleiding, als dit gebeurt, helpt. Bijvoorbeeld door er bij te komen.

- Maar, vervolgt één van de cliënten: ‘als ze weg zijn, begint het weer.’ Cliënten vertellen hierover verder dat het bij de ene begeleiding ‘langer stil blijft’ dan bij de andere.
- Een voorbeeld dat cliënten noemen waarover onenigheid kan ontstaan, is de televisie: ‘Dan gaat iemand zappen en dat mag niet.’ Op de vraag van de LSR-medwerker hoe gekozen wordt wat de cliënten in de huiskamer kijken, leggen cliënten uit dat tussen half 8 en 9 uur cliënten samen bepalen wat zij kijken en na 21.00 uur kiest [naam cliënt]. Gevraagd wat zij daarvan vinden, reageert een cliënt dat [naam cliënt] het niet leuk vindt dat hij voor 21 uur niet mag kiezen.

Het Lichtpunt

Het wonen

- Over wonen in Het Lichtpunt maken enkele cliënten tijdens het groepsgesprek positieve opmerkingen. ‘Het is fijn om in Het Lichtpunt te wonen’, zegt een cliënt en vertelt dat hij eerst zelfstandiger heeft geprobeerd te wonen en dat dit niet lukte. Nu woont hij bij het Lichtpunt en dat bevalt goed. Een ander zegt het naar zijn zin te hebben in Het Lichtpunt en wil er blijven wonen.

Het gebouw

- Over het gebouw vertellen cliënten dat er verschillen zijn tussen de kamers. Sommige kamers zijn groter. Iemand met een grotere kamer vertelt dat hij niet zou willen ruilen. Dan zou hij zijn spullen niet kwijt kunnen. En hij vindt een voordeel van zijn woning dat hij snel buiten is.
- Eén cliënt zou wel willen verhuizen, zodat hij een ander uitzicht krijgt.
- Eén van de aanwezigen zegt over het gebouw: ‘Nieuwbouwen, want er is lekkage in de gang.’ Een ander licht toe: ‘Er staat nu elke keer een teiltje en dat gaat stinken.’
- Enkele cliënten vertellen dat er in de bewonersvergadering is verteld dat ze tijdelijk weg moeten, omdat het Lichtpunt verbouwd gaat worden. Een aantal cliënten reageert dat ze daar niets van weten en een aantal zegt niet (tijdelijk) ergens anders te willen wonen. Eén van hen omdat hij allemaal mooie spullen heeft gekocht en tevreden is met de inrichting van zijn kamer; een ander omdat hij niet naar een ‘vreemde plek’ wil.

Eten

- Over het eten komt tijdens het groepsgesprek naar voren dat de meeste cliënten het eten wel lekker vinden. Zo vertelt iemand die op een nevenvestiging woont met een aantal andere cliënten, dat het eten daar goed is. Een cliënt die bij Het Lichtpunt eet, zegt tevreden te zijn over het eten en voegt toe: ‘Ik lust alles, dus dat is makkelijk.’
- Ook lijkt men tevreden over de manier waarop zij hun menu kunnen kiezen. Wel komen er enkele individuele aandachtspunten en wensen rondom het eten naar voren. Cliënten vertellen dat ze elk einde van de maand uit een menulijst gerechten kunnen kiezen voor de volgende maand. Voor elke dag zijn er twee keuzemogelijkheden. Op de vraag van de onderzoeker geven cliënten aan dat dit prima gaat, maar uiten ze ook enkele wensen.

- Zo vertelt een cliënt dat ze pas voor de tweede keer bieten hadden: 'alsof ze niets anders hebben'.
- Een ander vindt dat er niet altijd genoeg is. Maar vervolgt: 'Dan zeg ik het tegen de begeleiding en daar houden ze wel rekening mee'.
- Een paar cliënten geven aan dat hun speklapje van die avond een beetje koud was.
- Enkele cliënten vertellen dat ze wel vaker kibbeling of patat zouden willen.
- Tenslotte wenst iemand meer variatie, bijvoorbeeld vaker andere groenten, een keer velderwtjes, en andere toetjes: 'niet elke keer yoghurt of yoghurt met vruchtjes'. Dit krijgt bijval van een aantal andere cliënten.

Begeleiders / hulp

- Over de begeleiders geven twee cliënten een positieve reactie. Een cliënt steekt zijn duim omhoog als antwoord op de vraag van de LSR –medewerker wat hij vindt van de begeleiders. Een andere cliënt reageert op dezelfde vraag dat hij blij is elke woensdag te kunnen wandelen met vrijwilligers.

Als ik Marja was ...

- Een cliënt zou als hij Marja (directeur van Het Lichtpunt) was een vaatwasser plaatsen. Ook een andere cliënt wenst dit en zegt: 'Ik had gehoopt dat die komt, dat je niet hoeft af te wassen. Mijn wens is niet in vervulling gegaan. Het schijnt maar niet te lukken.' Een andere cliënt reageert dat hij afwassen 'wel OK' vindt.
- Meerdere cliënten vertellen dat Marja weg gaat. Een cliënt merkt op dat hij een mooi afscheidsfeest voor haar wil.

Vertel wat je wilt; een wens, tip, goed idee, waar word je blij van

- Wens: een goede gezondheid.
- Wens: Ik zou wel vaker in de keuken willen staan en helpen, maar dat mag niet. Een andere cliënt wil dit ook graag.
- 'Een dagje uit gaan vind ik leuk', geeft een cliënt als reactie op de vraag wat hij leuk vindt in de groep. Een ander reageert hierop dat ze dat genoeg doen, bijvoorbeeld naar het treilmuseum.
- Naar het buitenland gaan, Spanje ofzo, daar zou ik blij van worden.
- Fijn om op mijn eigen kamer te zitten.
- Blij met DVD die ik besteld had en nu binnen is, die ga ik kijken op mijn kamer.
- Als ik Jan Smit luister, dat kan lekker ik mijn eigen huis, word ik wel blij van.
- Blij met mijn nieuwe dagbesteding.

3. Resultaten ervaringsonderzoek verwanten

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de verwanten van de 'wooncliënten'⁶ de sterke punten en aandachtspunten zijn van Het Lichtpunt.

Het hoofdstuk begint met een beschrijving van algemene gegevens (§3.1). Vervolgens zijn de uitkomsten van het onderzoek weergegeven. Het ervaringsonderzoek onder verwanten is onderverdeeld in vijf onderwerpen en een aantal slotvragen. In elke paragraaf komt een onderwerp aan de orde:

- De woonlocatie (3.2);
- Ondersteuning (3.3);
- De begeleiders (3.4);
- De rechten van cliënten (3.5);
- Welzijn (3.6);
- Algemeen oordeel (3.7);
- Zeggenschap verwanten (3.8).

De laatste paragraaf van dit hoofdstuk bevat een weergave van het groepsgesprek met verwanten.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. In de kolom 'normering' geven de groene vlakken de sterke punten aan, de gele vlakken de aandachtspunten en de oranje vlakken de verbeterpunten.

Wanneer het totaal aantal antwoorden van de verwanten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle verwanten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

De antwoordcategorieën verschillen per vraag.

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja' (met uitzondering van vr 5, 6, 14 en 19. Hier is het 'Nee')

Categorie 😐 is: 'Niet helemaal goed', 'Niet altijd goed', 'Soms' of 'Een beetje'

Categorie 😞 is: 'Niet goed' of 'Nee' (bij bovengenoemde vraagnummers is het 'Ja')

Na de analyse van de gesloten vragen, volgt een analyse van de opmerkingen en verbeteruggesties die verwanten noemen bij de open vragen.

⁶ De vragenlijst is door verwanten en 'externe' wettelijk vertegenwoordigers ingevuld. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen in plaats van cliënten te spreken over 'familieleden'.

3.1. Algemene gegevens




Alle 21 benaderde verwanten en/of wettelijk vertegenwoordigers van cliënten die wonen bij Het Lichtpunt hebben een vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 100%. We kunnen hierdoor wat betreft de respons met zekerheid stellen dat de uitkomsten representatief zijn.

Alle verwanten hebben de vragenlijst schriftelijk beantwoord en voor verwerking verzonden naar het LSR.

3.2. Woonlocatie Het Lichtpunt

Over het onderwerp 'De woonlocatie' zijn zeven vragen voorgelegd. De vragen gaan over de eigen woning, het eten, het welbevinden in relatie tot de woonsituatie en over mobiliteit. In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de woonsituatie.

De verwanten beantwoorden de vragen over het algemeen positief. Er komen drie sterke punten naar voren. Alle verwanten vinden de woning van hun familielid goed. De meeste verwanten menen dat hun familielid zich op zijn gemak voelt binnen de woonlocatie en denken dat hun familielid daar kan komen waar hij wil buiten de woonlocatie. De vraag die het minst positief beantwoord wordt, is of hun familielid zich prettig voelt bij de medebewoners. Vier verwanten denken dat dit niet altijd het geval is.

| Woonlocatie Het Lichtpunt | | Normering |  |  |  |
|---------------------------|--|-----------|---|---|---|
| 1. | Wat vindt u van de woning / kamer van uw verwant? | | 100% (20) | 0% (0) | 0% (0) |
| 2. | Vindt u het eten op de woonlocatie goed? | | 88% (14) | 13% (2) | 0% (0) |
| 3. | Denkt u dat uw verwant zich prettig voelt bij medebewoners? | | 79% (15) | 21% (4) | 0% (0) |
| 4. | Denkt u dat uw verwant zich op zijn / haar gemak voelt op de woonlocatie? | | 90% (18) | 10% (2) | 0% (0) |
| 5. | Denkt u dat uw verwant zich wel eens eenzaam voelt op de woonlocatie? | | 81% (13) | 13% (2) | 6% (1) |
| 6. | Denkt u dat uw verwant wel eens bang is op de woonlocatie? | | 81% (13) | 13% (2) | 6% (1) |
| 7. | Als uw verwant ergens heen wil buiten de woonlocatie, kan hij /zij daar dan komen? | | 90% (17) | 11% (2) | 0% (0) |

3.3. Ondersteuning

Over het onderwerp 'Ondersteuning' zijn vier vragen voorgelegd aan de verwanten. De vragen gaan over de nodige hulp aan hun familielid, overleg over het ondersteuningsplan, de dagbesteding en de vrijetijdsbesteding.

De verwanten reageren positief op de vragen over de ondersteuning. Geen enkele verwant geeft een negatief antwoord. Twee vragen komen als sterk punt naar voren: verwanten denken dat hun familielid zijn dagbesteding goed vindt en voldoende leuke dingen te doen heeft in zijn vrije tijd.

| Ondersteuning | Normering |  |  |  |
|--|-----------|---|---|---|
| 8. Krijgt uw verwant de hulp die hij / zij nodig heeft? | | 86% (18) | 14% (3) | 0% (0) |
| 9. Hoe denkt u dat uw verwant het overleg over het ondersteuningsplan ervaart ⁷ | | 88% (15) | 12% (2) | 0% (0) |
| 10. Hoe denkt u dat uw verwant zijn / haar dagbesteding ervaart? ⁸ | | 100% (19) | 0% (0) | 0% (0) |
| 11. Heeft uw verwant genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden? | | 91% (19) | 10% (2) | 0% (0) |

3.4. De begeleiders van Het Lichtpunt

Over het onderwerp 'De begeleiders' zijn vijf vragen voorgelegd. De vragen gaan over de begeleiders van Het Lichtpunt en hebben onder andere betrekking op de bejegening, de persoonlijk begeleider en het houden aan afspraken.


Drie vragen komen als sterk punt naar voren. Alle verwanten zijn positief over het luisteren door de begeleiders naar hun familielid, vinden dat de begeleiders zich aan de met hun familielid gemaakte afspraken houdt en menen dat hun familielid zich prettig voelt bij zijn persoonlijk begeleider.

Er komt één aandachtspunt naar voren: een derde van de verwanten vindt dat de begeleider niet altijd genoeg tijd hebben voor hun familielid.

De vraag of de begeleiders teveel bepalen voor hun familielid, is door meerdere verwanten niet beantwoord. Van de verwanten die wel antwoord gaven, vindt een derde dat de begeleiders (soms) teveel bepalen.

⁷ 4 respondenten geven aan hier niet bij aanwezig te zijn

⁸ 2 respondenten geven aan dat dit niet van toepassing is / verwant geen dagbesteding heeft.

| De begeleiders van Het Lichtpunt | | Normering |  |  |  |
|----------------------------------|---|-----------|---|---|---|
| 12. | Luisteren de begeleiders naar uw verwant? | | 100% (20) | 0% (0) | 0% (0) |
| 13. | Hebben de begeleiders genoeg tijd voor uw verwant? | | 67% (12) | 33% (6) | 0% (0) |
| 14. | Bepalen de begeleiders te veel voor uw verwant? ⁹ | | 67% (10) | 27% (4) | 7% (1) |
| 15. | Houden de begeleiders zich aan de afspraken met uw verwant? | | 100% (20) | 0% (0) | 0% (0) |
| 16. | Voelt uw verwant zich prettig bij zijn / haar persoonlijk begeleider? | | 100% (21) | 0% (0) | 0% (0) |

3.5. De rechten van cliënten

Over het onderwerp 'De rechten van cliënten' zijn drie vragen voorgelegd. De vragen gaan over de rechten die cliënten van een zorgorganisatie hebben en hebben onder andere betrekking op de informatievoorziening en de mogelijkheid om iets in te brengen.

De verwanten beantwoorden de vragen over rechten van cliënten positief. Er komen twee sterke punten naar voren. Alle verwanten menen dat hun familielid het tegen de begeleider kan zeggen als hij het ergens niet mee eens is. En bijna alle verwanten antwoorden dat veranderingen op de woonlocatie aan hun familielid worden verteld. Alle verwanten die deze vraag beantwoord hebben, denken dat hun familielid de begeleiders geen privédingen over medebewoners hoort zeggen.

| De rechten van cliënten | | Normering |  |  |  |
|-------------------------|--|-----------|---|---|---|
| 17. | Als uw verwant ergens niet mee eens is, kan hij / zij dat dan tegen de begeleiders zeggen? | | 100% (20) | 0% (0) | 0% (0) |
| 18. | Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan uw verwant verteld? | | 94% (17) | 6% (1) | 0% (0) |
| 19. | Hoort uw verwant begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners? ¹⁰ | | 100% (10) | 0% (0) | 0% (0) |

⁹ Hoewel 34% vindt dat begeleiders (soms) teveel bepalen voor hun familielid, is dit punt niet als aandachtspunt beoordeeld, aangezien minder dan 80% van de verwanten deze vraag heeft beantwoord.

3.6. Welzijn

Over het persoonlijk welzijn van hun familielid zijn aan verwanten twee meerkeuzevragen en een open vraag gesteld. De vragen gaan over gezondheid, gelukkig voelen en wensen die cliënten hebben voor hun leven.

Als sterk punt komt naar voren dat volgens de indruk van de verwanten, de cliënten zich gelukkig voelen. De meeste verwanten menen ook dat hun familielid zich gezond voelt.

| Welzijn | | Normering |  |  |  |
|---------|--|-----------|---|---|---|
| 20. | Denkt u dat uw verwant zich gezond voelt? | | 85% (17) | 15% (3) | 0% (0) |
| 21. | Heeft u de indruk dat uw verwant zich nu gelukkig voelt? | | 95% (19) | 5% (1) | 0% (0) |

Wensen van cliënten

Bij het thema 'welzijn' is aan de verwanten gevraagd welke wensen hun familielid nog heeft in zijn leven. Een verwant reageert hierop dat hij tevreden is en een ander dat zijn familielid goed op zijn plek zit en het naar zijn zin heeft. Drie verwanten geven aan dat hun familielid graag op of bij Het Lichtpunt wil blijven wonen.

Specifieke wensen die verwanten noemen, betreft in drie gevallen de wens van hun familielid om een relatie te hebben.

Eén verwant wenst dat zijn familielid meer begeleiding krijgt om ook weer [creatieve] opdrachten te gaan maken en merkt daarbij op: 'Er wordt nu meer steeds hetzelfde gedaan.'

3.7. Zeggenschap verwanten

Aan de verwanten zijn drie vragen over hun zeggenschap voorgelegd. De vragen gaan over informatievoorziening en het serieus nemen en betrekken van verwanten.

Alle drie de gestelde vragen komen als sterk punt naar voren. De verwanten voelen zich serieus genomen, vinden dat zij voldoende worden betrokken bij belangrijke zaken over hun familielid en geven aan dat de medewerkers hen op tijd informeren over ontwikkelingen en veranderingen op de woonlocatie.

¹⁰ Hoewel 100% positief reageert, is dit punt niet als sterk punt beoordeeld, aangezien minder dan 80% van de verwanten deze vraag heeft beantwoord.

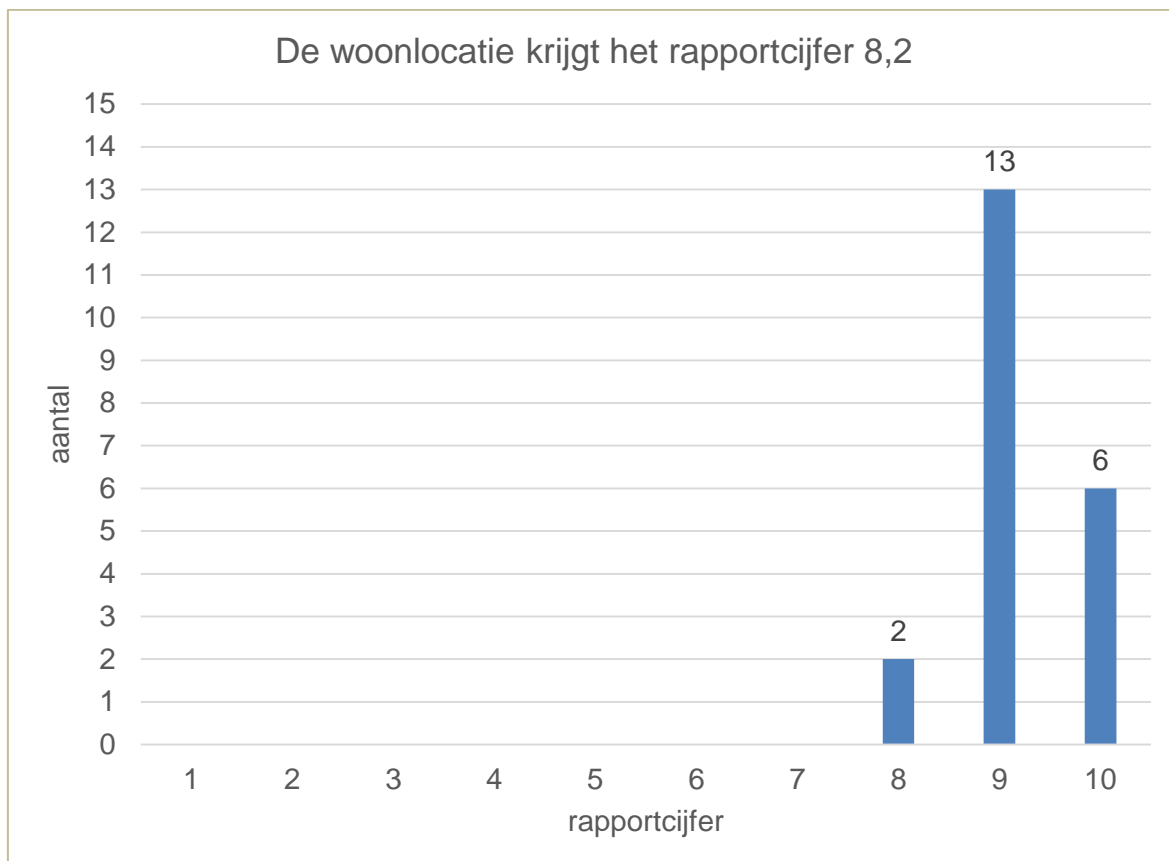
| Zeggenschap verwant | | Normering |  |  |  |
|---------------------|---|-----------|---|---|---|
| 22. | Voelt u zich als verwant serieus genomen door de medewerkers van de woonlocatie? | | 95% (19) | 5% (1) | 0% (0) |
| 23. | Wordt u als verwant voldoende betrokken bij belangrijke zaken over uw familielid? | | 90% (18) | 5% (1) | 5% (1) |
| 24. | Informereren de medewerkers u op tijd over ontwikkelingen en veranderingen op de woonlocatie? | | 90% (17) | 11% (2) | 0% (0) |

3.8. Algemeen oordeel en analyse open vragen

De verwanten is gevraagd de woonlocatie een rapportcijfer te geven en dit cijfer eventueel toe te lichten. Daarna zijn nog twee andere open vragen gesteld. De resultaten van deze vragen zijn hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

3.8.1. Rapportcijfer

Twintig verwanten hebben de woonlocatie een cijfer gegeven. Zij beoordelen Het Lichtpunt gemiddeld met een 8,2 en hebben als beoordeling alleen de cijfers acht, negen en tien gegeven. Onderstaande tabel geeft het gemiddelde cijfer weer en het aantal keren dat een bepaald cijfer is gegeven.



Als toelichting bij het rapportcijfer geven acht verwanten aan dat zij tevreden zijn, dat hun familielid het erg naar zijn zin heeft of dat het 'gewoon' goed gaat. Twee verwanten noemen daarbij een punt van kritiek:

- Ik ben erg tevreden over het personeel van Het Lichtpunt, maar vooral tijdens de avonden zou het fijn zijn als er meer personeel aanwezig zou zijn.
- Ik vind het jammer dat een PB-er niet mee kan naar arts-gesprekken. Vaak gaat hij alleen. Dit is (soms) onverantwoordelijk.

3.8.2. Als u directeur was van Het Lichtpunt, wat zou u dan veranderen op de woonlocatie?

Op de vraag wat zij als directeur zouden veranderen bij Het Lichtpunt, reageren acht verwanten. Twee verwanten antwoorden dat ze niets zouden veranderen, waarbij één verwant toevoegt 'het ziet er gezellig uit'. Eén verwant geeft als reactie: 'Heb de indruk dat alles redelijk goed verloopt.' De andere verwanten noemen de volgende suggesties:

- Interieur!
- Meer leuke en gezellige zitjes in de achtertuin. Een vaatwasser.
- Moeilijke vraag. Het zou fijn zijn als de eigen kamers dichterbij de huiskamer zouden liggen, maar zo is het gebouw nu eenmaal. De woonkamer oogt wat somber, daar zou ik iets aan proberen te doen. Bewoners bij elkaar betrekken.
- Twee personen een slaapdienst laten draaien in plaats van één.
- Hij vindt het soms te koud op zijn kamer, ook als beide verwarmingen opgedraaid staan.

3.8.3. Wat vindt u heel fijn / goed aan de woonlocatie?

Op de vraag wat zij fijn of goed vinden aan de woonlocatie noemen verwanten aspecten rondom het wonen zoals de ligging en de kamer van hun familielid. Daarnaast zijn meerdere verwanten te spreken over de sfeer en de bejegening in Het Lichtpunt. Verder noemen verwanten activiteiten die hun familielid kan ondernemen en de rol van vrijwilligers daarbij. Tenslotte prijzen enkele verwanten de kleinschaligheid van Het Lichtpunt. De gemaakte opmerkingen zijn hieronder weergegeven:

- Het zelfstandig wonen.
- Hij heeft een prachtige kamer waar hij heel blij mee is.
- Hij heeft een super mooie kamer en hij woont dicht bij zijn familie.
- Dat het midden in een woonwijk ligt met genoeg winkels in de buurt. En de mooie grote tuin is een enorm pluspunt.
- Het is schoon, gezellig, sfeer is goed. De locatie is uitstekend, in een rustige en veilige straat met omliggend groen. Kan niet beter. Niet verhuizen, is mijn mening!
- Zij wonen gezellig met elkaar.
- Mooie eigen kamers! Goed om samen te eten! Vrijwilligers voor gezellige activiteiten! [Gezondheid van familielid] wordt goed in de gaten gehouden. Luisterend oor! Hartelijk!
- De omgang met het personeel en begeleiders.
- De openheid.
- Er heerst een goede sfeer en er wordt redelijk goed naar de cliënten geluisterd.
- Gezelligheid.
- Dat er veel vrijwilligers op de woonlocatie zijn! En dat er veel met de bewoners wordt ondernomen!!
- Dat het een kleine groep is, met héél véél vrijwilligers.
- De kleinschaligheid.

3.8.4. Overige opmerkingen

Bij de 'ruimte voor overige opmerkingen' noemen twee verwanten een punt van aandacht:

- Hygiëne en schone kleding blijven een aandachtspunt.
- Ik vond het jammer dat er geen leiding was toen hij zijn verjaardag vierde, en dat er geen slingers hingen. De communicatie met betrekking tot 'uitjes' loopt niet geheel soepel. Soms is onduidelijk waarom een bepaalde beslissing zo genomen is. Ook ik kan niet ondersteunen omdat het mij (vooraf) ook niet is uitgelegd..

Een aantal verwanten maakt bij de 'ruimte voor overige opmerkingen' gebruik van de gelegenheid om waardering te uiten. Zo meldt een verwant dat de medewerkers 'uitstekend werk' doen, een verwant benoemt dat zijn familielid het naar zijn zin heeft en voegt er aan toe dat hij als verwant hoopt dat dat in de toekomst zo mag blijven. Een ander zegt tenslotte: 'Blij dat onze [familielid] er woont. Wij zijn tevreden, ga zo door!'.

3.9. Groepsgesprek verwanten wonen en ambulant

Het LSR heeft een groepsgesprek met verwanten gehouden. Van de tien verwanten die bij het groepsgesprek aanwezig wilden zijn, hebben vier verwanten deelgenomen. Drie verwanten zijn betrokken bij cliënten die ambulante begeleiding van Het Lichtpunt krijgen; één verwant is betrokken bij een cliënt die bij Het Lichtpunt woont.

Tijdens het groepsgesprek met de verwanten zijn de sterke punten en aandachtspunten besproken die uit de analyse van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Het groepsgesprek had als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (herkennen de verwanten de uitkomsten?) en meer achtergronden en suggesties voor verbetering te krijgen. Het resultaat van het groepsgesprek staat in deze paragraaf beschreven. Met het oog op de lage opkomst van verwanten bij het groepsgesprek, kan niet gesteld worden dat de gemaakte opmerkingen representatief zijn voor de hele verwantengroep.

Er is voor gekozen een gezamenlijk verslag te schrijven van het groepsgesprek voor verwanten van wonen en ambulant, dat in beide rapportages is opgenomen.

Onderstaande verslaglegging kan gelezen worden als illustratie en extra informatie bij de uitkomsten van het ervaringsonderzoek.

Algemeen oordeel

Alle vier de verwanten geven aan dat ze erg tevreden zijn over Het Lichtpunt en de begeleiding die hun familielid krijgt. Zij merken dan ook op het goede gemiddelde cijfer en de positieve punten die uit het onderzoek naar voren komen te herkennen. Dat geldt zowel voor het wonen als de ambulante ondersteuning. Enkele aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen, worden slechts tot op bepaalde hoogte herkend. De aanwezige verwanten geven weinig aanvullende aandachtspunten of verbeteringsuggesties. De input van de verwanten is hieronder per thema weergegeven.

Vrijwilligers van Het Lichtpunt

Een verwant benoemt dat voor de wooncliënten een goed team van vrijwilligers betrokken is bij Het Lichtpunt en dat dit goed werkt. Als aanbeveling voor de toekomst benoemt hij het belang van blijven werken met een goed vrijwilligersteam en ervoor zorgen dat de vrijwilligers ook kundig genoeg zijn voor het omgaan met de doelgroep.

Eten en bewegen

Een verwant is te spreken over de menusamenstelling via een voedingslijst en de activiteiten gericht op bewegen. Zo vertelt hij dat er vanuit de woonlocatie een wekelijks moment van bewegen/gym is en dat cliënten ook elke week mee kunnen gaan wandelen of fietsen op de duofiets.

Benoemd wordt dat er plannen zijn om de ambulante cliënten hier ook meer bij te gaan betrekken, wat de aanwezigen positief vinden.

Tijd begeleiders

Het aandachtspunt bij verwanten (wonen) dat de begeleiders niet altijd genoeg tijd hebben voor hun familielid herkent de aanwezige 'woon-verwant' tot op bepaalde hoogte. Hij merkt dat de begeleiders langer op kantoor achter de computer moeten werken en daardoor bijvoorbeeld minder aanwezig zijn in de gezamenlijke huiskamer.

Eén van de verwanten van een ambulante cliënt merkt op zich juist te verbazen over hoeveel begeleiding de betreffende cliënt krijgt. Hij waardeert dit en is tevreden dat de begeleider goed meedenkt en meekijkt wat er speelt en wat nodig is. Een andere verwant uit waardering voor de aandacht die de begeleiders hebben voor de cliënt als er bijvoorbeeld familieomstandigheden zijn.


Bepalen en bemoeien door begeleiders

Over het aandachtspunt bij verwanten wonen dat de begeleiders soms teveel bepalen voor hun familielid, reageert een vertegenwoordiger van een ambulante cliënt dat dit volgens zijn familielid per begeleider verschilt. Hij hoort hierover wel eens wat van de cliënt rondom het eten: bij mee eten op Het Lichtpunt bepalen sommige begeleiders hoeveel en wat de cliënt mag eten, terwijl andere begeleiders die keuze meer bij de cliënt laten. De verwanten benoemen dat het mooi is dat de begeleiders aandacht hebben voor een gezonde leefstijl, maar dat cliënten dit wel als bemoeien kunnen ervaren.

Contact met verwanten

Een verwant (wonen) vertelt de ervaring dat het contact met de begeleiders nu wel eens wat minder is dan vroeger. Als voorbeeld noemt hij het mee koffie drinken in de huiskamer als hij bij zijn familielid op bezoek is. Hij geeft aan dat het prettig is als de begeleiders hem wel even begroeten, zeker als er iemand werkt die nog niet bekend is voor de verwant. De verwant heeft dit ook al besproken met de begeleiders en merkt hierover op dat hij altijd zaken kan bespreken richting het team.

De verwanten die namens ambulante cliënten bij het groepsgesprek aanwezig zijn, benoemen dat zij tevreden zijn over hun contact met de begeleiders en de communicatie vanuit de begeleiders met hen. Zij herkennen slechts tot bepaalde hoogte de aandachtspunten bij



verwanten ambulante begeleiding wat betreft de communicatie over hun familielid en informatie die zij krijgen over ontwikkelingen en veranderingen. De aanwezige verwanten benoemen dat de communicatie sterk verbeterd is sinds er een speciaal team voor ambulante begeleiding is gevormd. Communicatie en informatievoorziening gebeurt volgens hen op verschillende manieren, bijvoorbeeld via een schriftje, mail met de verwant, via de cliënt zelf en een enkele keer treffen de verwanten de begeleider als ze bij hun familielid zijn of tijdens bijvoorbeeld evaluaties of planbesprekingen. Hierover komen verder geen aandachtspunten of verbeter suggesties vanuit het groepsgesprek naar voren.

Een verwant benoemt dat het voor cliënten, vooral degenen die wonen bij Het Lichtpunt, spannend is dat Marja weg gaat. Maar – zo ervaart de verwant – er is goed nagedacht over kennismaking met en het inwerken van de nieuwe directeur.

4. Conclusies en aanbevelingen LSR

Met het cliëntervaringsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die wonen bij Het Lichtpunt en hun verwanten. Het ervaringsonderzoek heeft zich gericht op een aantal aspecten van de kwaliteit van zorg en bestaan. Cliënten en verwanten hebben hierover hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt. Hieronder staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR.

Verantwoording

De respons is zowel bij cliënten als verwanten 100%. We kunnen daardoor met zekerheid stellen dat de uitkomsten van de vragenlijsten representatief zijn voor de groep cliënten en verwanten / wettelijk vertegenwoordigers. Bovendien kwamen de resultaten over het algemeen herkenbaar terug in het groepsgesprek met cliënten. De respons in het groepsgesprek met verwanten is te laag om hierover een conclusie te kunnen trekken.

Algemeen

Vijftien cliënten en twintig verwanten hebben een rapportcijfer gegeven voor woonlocatie Het Lichtpunt. Het gemiddelde rapportcijfer van cliënten is een 9,2; dat van verwanten een 8,2. Beide groepen geven alleen cijfers van acht en hoger. In de groepsgesprekken worden de gemiddelde cijfers als goed en herkenbaar gewaardeerd.

4.1. Wat gaat goed?

Uit de vragenlijst komt naar voren dat de cliënten positief zijn over het wonen bij Het Lichtpunt en de ondersteuning die ze krijgen. Er zijn dan ook zeven sterke punten uit de vragenlijst voor cliënten naar voren gekomen.

Ook de verwanten zijn positief. Bij de verwanten komen uit de vragenlijst zelfs veertien sterke punten naar voren.

Hieronder staan de sterke punten nog eens op een rij:

| Sterke punten | |
|---|--|
| Cliënten | Verwanten |
| <ul style="list-style-type: none">• Eigen woning / kamer• Kunnen komen waar je wilt buiten de woonlocatie• Hulp krijgen die je nodig hebt• Goede dagbesteding• Genoeg leuke dingen te doen 's avonds en in weekend• Houden aan afspraken door begeleiders• Tegen begeleiders kunnen zeggen als je het ergens niet mee eens bent | <ul style="list-style-type: none">• Woning / kamer familielid• Op gemak voelen van familielid op de woonlocatie• Kunnen komen van familielid waar hij wil buiten de woonlocatie• Dagbesteding als goed ervaren door familielid• Genoeg leuke dingen te doen hebben door familielid avond/weekend• Luisteren door begeleiders naar familielid• Houden aan afspraken met familielid door begeleiders• Prettig voelen van familielid bij persoonlijk begeleider• Tegen begeleiders kunnen zeggen door familielid als deze het ergens niet mee eens is• Op tijd vertellen van veranderingen op woonlocatie aan familielid• Indruk dat familielid zich gelukkig voelt• Als verwant serieus genomen voelen door medewerkers woonlocatie• Als verwant voldoende betrokken worden bij belangrijke zaken over familielid• Als verwant op tijd geïnformeerd worden over ontwikkelingen en veranderingen op de woonlocatie |

Ook in de opmerkingen die cliënten maken komen positieve punten rondom het wonen naar voren, zoals de eigen kamer en dat er gezamenlijke activiteiten zijn. Daarnaast waarderen de cliënten de begeleiding die ze krijgen. De verwanten noemen in grote lijn dezelfde aspecten, waarbij zij ook aangeven de sfeer en omgang binnen Het Lichtpunt te waarderen.

4.2. Wat kan beter?

Uit de analyse van de gesloten vragen bij cliënten komen geen aandachts- of verbeterpunten naar voren en bij de verwanten slechts één aandachtspunt, weergegeven in onderstaand overzicht:

| Aandachtspunten | |
|-------------------------|--|
| Cliënten Geen | Verwanten <ul style="list-style-type: none"> Tijd die begeleiders voor hun familielid (de cliënt) hebben |
| Verbeterpunten | |
| Cliënten Geen | Verwanten Geen |

Het onderzoek levert geen verdere aanvullende informatie op over het aandachtspunt 'tijd van begeleiders' dat bij de verwanten naar voren komt. Wel noemen enkele cliënten de tijd die de begeleiders hebben in relatie tot bepaalde wensen die zij hebben, bijvoorbeeld om mee te gaan naar een activiteit.

Een aantal vragen, die niet als aandachtspunt naar voren komen, valt toch op omdat men hierop relatief kritischer antwoordt dan op de andere vragen. Daarnaast maken cliënten en verwanten opmerkingen waaruit mogelijk verbeterpunten te halen zijn.

Zo voelen niet alle cliënten (6) zich prettig bij hun medebewoners, vindt niet iedereen (5) het eten lekker en is een aantal cliënten (5) wel eens bang op de woonlocatie. Uit de gemaakte opmerkingen komen de volgende punten naar voren die aandacht lijken te verdienen: het gevoel van welbevinden binnen de woonlocatie met name wat betreft interacties en samenleven met andere cliënten, individuele informatievoorziening en begrip van ontwikkelingen rondom het gebouw, de samenstelling van het menu en wensen rondom het afwassen van de vaat.

Bij de verwanten valt op dat een aantal van hen (5) vindt dat begeleiders wel eens te veel voor hun familielid bepalen.

4.3. Aanbevelingen LSR

Het LSR raadt aan om naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek een SMART¹¹ verbeterplan op te stellen voor Het Lichtpunt. Het is belangrijk om de cliëntenraad daarbij te betrekken. Stel bijvoorbeeld samen met de cliëntenraad prioriteiten vast: een top 3 van aandachtspunten voor 2017. Zorg daarbij voor een concrete uitwerking volgens het SMART principe.

Hieronder doet het LSR enkele aanbevelingen voor een **verbeterplan**. Het Lichtpunt kan hier naar wens prioriteiten in stellen en de genoemde suggesties verder uitwerken.

- Bespreek in de groep en individueel (cliënt en begeleider) wat cliënten kunnen doen als ze 'last' hebben van een medebewoner. Waar mogelijk kunnen cliënten ervaringen delen en elkaar tips geven wat te doen in zo'n situatie. Evalueer per cliënt of hij voldoende handvatten heeft om te handelen wanneer hij last heeft van een medebewoner. Onderzoek mogelijkheden om individuele weerbaarheid van cliënten te vergroten.
- Evalueer het thema 'samenleven en interacties tussen cliënten' ook op teamniveau en bied begeleiders desgewenst de mogelijkheid om hun kennis en vaardigheden op het gebied van groepsdynamiek te vergroten.
- Informeer cliënten als groep en op individueel niveau over de plannen rondom het gebouw en herhaal dit regelmatig. Bespreek op teamniveau hoe onderlinge verwarring of onrust tussen cliënten hierover zoveel mogelijk voorkomen kan worden (aangezien het per cliënt verschilt hoeveel informatie hij aankan en begrijpt).
- Onderzoek op welke wijze individuele wensen rondom het eten kunnen worden meegenomen in de samenstelling van het menu.
- Bespreek met verwanten de uitkomsten van het onderzoek. Bespreek de wat meer opvallende thema's die bij verwanten naar voren komen, zoals de tijd die begeleiders voor cliënten hebben. Bespreek ook de punten van aandacht die cliënten noemen.
- Blijf alert en met cliënten en verwanten in gesprek om te waarborgen dat zij positief blijven. Stimuleer cliënten en verwanten om kritisch te zijn (hoe kan het nog beter) en om ook met verbetersuggesties/ideeën en feedback te komen, zowel individueel als op locatieniveau.
- Tot slot raadt het LSR aan om de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten te bespreken in de evaluatie en de ondersteuningsplanbespreking van de cliënt en hierover concrete afspraken te maken.

Vraag door op schijnbaar 'onmogelijke' wensen, onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wèl mogelijk is.

De individuele wensen of suggesties kunnen ook een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op locatieniveau. Het LSR raadt daarom aan om te bekijken welke individuele opmerkingen en verbetersuggesties van cliënten en verwanten meegenomen kunnen worden in het verbeterplan van Het Lichtpunt.

¹¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Bijlage I: Overige opmerkingen cliënten per vraag

Een aantal cliënten heeft bij de meerkeuzevragen tijdens de interviews een toelichtende opmerking gemaakt. Deze opmerkingen zijn door de interviewer genoteerd en zijn hieronder per vraag weergegeven.

Wat vind je van je eigen woning/ kamer?

- Ik woon hier met plezier, ik heb het naar m'n zin hier.
- Ik wil graag verhuizen. Ik ben de dakpannen zat.

Is het eten op de woonlocatie goed?

- Ze eten vaak hetzelfde, maar over het algemeen is het goed. Er is wel vaak yoghurt.
- Soms is het te weinig.
- Bepaald eten kan ik niet tegen en dat moet je opeten.
- Soms is het eten een beetje droog.
- Soms is het eten koud. Ik hou niet van spruiten. Ze moeten hier een kok hebben met een grote muts, een jonge kok.

Voel je je prettig bij medebewoners?

- Er zijn er die zitten te zeuren, maar dan ga ik naar de leiding.
- Er is wel eens ruzie. Conflicten. De leiding helpt me daar wel mee.
- Als ze dingen zeggen die ik niet leuk vind.
- Als er ruzie is voel ik me niet prettig. Dan ga ik naar mijn kamer.
- Ik hoor s' nachts harde muziek en dan kan ik niet slapen.

Voel je je op je gemak op de woonlocatie?

- Ik voel me niet altijd op mijn gemak.
- Ik voel me op mijn gemak op mijn kamer en in de huiskamer, daar is 'hij' [interviewer: een bewoner] er niet bij. Ik voel me niet op m'n gemak op de overloop.
- Dat komt door de andere bewoners.

Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?

- Ik vermaak me goed.
- Ik vermaak me wel.
- Soms op mijn kamer wel een beetje eenzaam, maar dan ga ik naar de woonkamer en daar is eigenlijk altijd wel iemand.

Ben je wel eens bang op de woonlocatie?

- Als ze mopperen, pesten (dat gebeurt niet iedere dag). Ik voel me veilig op mijn kamer.
- Ik ben bang om erover te praten met hem. [Toelichting interviewer: cliënt vindt het vervelend om ergens over te praten met een medebewoner.]
- Het is hier wel veilig, maar ik kan soms wat bang zijn van een enge droom of van geluiden als het hard waait bijvoorbeeld. Het helpt dat ik daarover dan kan praten.

Als je ergens heen wil buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen?

- Ik ga veel met de fiets weg.
- Met een vrijwilliger.
- Met de fiets wel, maar met openbaar vervoer is moeilijker. Ik ga graag naar het museum. Ik ben bezig met een vrijwilliger om samen te gaan.

Krijg je de hulp die je nodig hebt?

- Soms is de leiding het ook wel vergeten.
- Met scheren vergeten ze het wel eens of ze hebben het te druk.

Wat vind je van het overleg over jouw ondersteuningsplan?

- Er zaten heel veel fouten in het ondersteuningsplan
- Ik begrijp niet alles.
- Ik vind het overleg 'niet altijd goed' als er niet geluisterd wordt, dat gebeurt wel eens.
- [opmerking interviewer: antwoord onduidelijk, cliënt zegt iets over dat hij niet bij het overleg aanwezig mag zijn.]

Wat vind je van jouw dagbesteding / vrijetijdsbesteding?

- Ik weet niet wat ik doen moet. Ik zit thuis. Er wordt zo weinig gepuzzeld.
- Weet niet wat ik moet doen op mijn kamer.

Luisteren de begeleiders naar je?

- Ze zijn wel serieus.
- Zij hebben het woord. Ik heb niks te zeggen.

Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?

- Niet altijd. Ze moeten ook anderen helpen.

Bemoeien de begeleiders zich teveel met je?

- Als ik iets verkeerd doe.
- Je moet goed luisteren.

Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?

- Als ze tijd hebben wel, maar als ze het druk hebben niet altijd. Dan vergeten ze het wel eens door de drukte.

Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?

- Ligt eraan wat ze vraagt (of ik me prettig voel).
- Ik voel me niet prettig als ik het ergens niet mee eens ben.
- Persoonlijk begeleider tijd niet gezien.

Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?

- Ene keer wel, andere keer niet.
- Dan wordt het een discussie en die gaan ze liever uit de weg.

Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?

- Ik zit in de cliëntenraad en dan horen wij ook wel wat en ik zit ook bij de bewonersvergadering.
- Cliënt noemt voorbeeld van afwasmachine.

Voel je je nu gezond?

- Ik heb last van mijn [anoniem], maar ik ben wel gezond.

Ben je nu gelukkig?

- Ik heb liever een vriendin.