

## ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN, VERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS SDW 2018 WONEN - WERKEN / DAGBESTEDING - AMBULANTE BEGELEIDING

### Managementletter

#### Inleiding

In opdracht van SDW werd een onderzoek naar kwaliteitservaringen uitgevoerd bij cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders in de functies Wonen, Werken / Dagbesteding, en Ambulante Begeleiding.

Van het onderzoek, de resultaten en conclusies werd verslag gedaan in drie afzonderlijke, SDW-brede rapporten (één voor elke functie) en in 45 Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op team- / locatieniveau (24 Wonen; 9 Werk / Dagbesteding; 12 Ambulante begeleiding).

In deze managementletter bespreken we per functie, de uitkomsten vanuit beleidsperspectief: wat zijn de meest markante uitkomsten en welke lessen kunnen geleerd worden?

We behandelen achtereenvolgens de functies (1) Wonen, (2) Werken / Dagbesteding, (3) Ambulante Begeleiding. In een aparte paragraaf (4) wordt de extra vraag naar suggesties voor verbetering van de inspraak van de cliënten behandeld. We sluiten af met enkele algemene slotbeschouwingen (5).

#### 1. Wonen

In het onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van *woonbegeleiding* en van de *huisvesting*?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt, van de locatieteams en van SDW als geheel?

De uitkomsten op individueel cliëntniveau konden direct naar de betreffende cliënt worden teruggekoppeld voor gebruik bij het ondersteuningsplan. Uitkomsten op team- of locatieniveau werden geformuleerd in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten die input geven voor teamreflectie en verbetermanagement op teamniveau. De organisatie brede uitkomsten leiden tot de volgende beschouwingen.

## Woonbegeleiding

Cliënten geven gemiddeld een positieve waardering voor hun woonbegeleiding waarbij ruim twee derde van de cliënten de woonbegeleiding '(heel) goed' vindt. Slechts 1% vindt die niet goed. De overigen scoren genuanceerd: 'soms goed, soms niet goed'.

Bij de cliënten werd een waarderingcijfer van 2,7 op een driepunten schaal gegeven. Dat is in lijn met de waardering die cliënten geven als rapportcijfer in vergelijkbare zorgorganisaties.

Cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 voor de woonbegeleiding. Ook dat is in lijn met het landelijke gemiddelde bij vergelijkbare zorgorganisaties. Ruim de helft van alle respondenten vindt de woonbegeleiding 'goed' tot 'perfect'; een derde vindt de begeleiding voldoende tot ruim voldoende. Enkelen (5,4%) geven een onvoldoende.

Begeleiders geven hetzelfde rapportcijfer voor tevredenheid met de woonbegeleiding als de cliëntvertegenwoordigers: een 7,3. Dit is een hogere waardering dan het gemiddelde rapportcijfer van 6,9 dat begeleiders in vergelijkbare organisaties geven voor de kwaliteit van de ondersteuning in Wonen.

Kijkend naar de zorgelementen die bijdragen tot positieve ervaring van de woonbegeleiding zijn dat vooral de waardering voor:

- 'zorgzaamheid van de begeleiding' ('inzet', 'vriendelijkheid', 'behulpzaamheid', 'geduld' van begeleiders en persoonsgerichte zorg in het algemeen);
- 'empathie van de begeleiders' (aanvoelen en weten wat de cliënten nodig hebben)
- 'responsiviteit' van de begeleiders genoemd (vlot reageren op (hulp)vragen van de cliënt).

Voor verbetering vatbaar:

- 'continuïteit van de begeleiding': cliënten zijn minder blij met invallers, personeelwisselingen, het moeten wennen aan nieuwe gezichten en aan begeleiders die te weinig bekend zijn met afspraken die met hen werden gemaakt; maar ook cliëntvertegenwoordigers geven aan dat 'als er iets fout gaat dat vaak bij invallers / flexers is';
- 'beschikbaarheid van begeleiders': met name vermelden cliënten vaker dat begeleiders het druk hebben en minder tijd voor cliënten hebben; cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders zouden graag meer één op één tijd willen hebben met de begeleiders/pb-ers.
- 'coördinatie en management': wordt als verbeterdomein vaker genoemd door begeleiders. Men noemt dan: zorgvuldiger bekijken van nieuwe plaatsingen; doelen en hulpvragen van nieuwe cliënten moeten passen binnen de locatie; het rapportagesysteem, 'veel tijd gaat in administratieve taken', 'meer vast personeel', 'verdeling van uren van zzp-ers', 'korte lijnen; betere afstemming communicatie tussen SDW-locaties'.
- 'teamsamenwerking': naast positieve opmerkingen over de teamsamenwerking zijn er ook kritische opmerkingen. Met name: 'dat begeleiders binnen een team meer dezelfde werkwijze hanteren'; 'dat competenties van teamleden meer afgestemd worden op de hulpvragen van de cliënten'; '(te) veel flexwerkers waardoor afstemming niet goed loopt'; 'communicatie met ketenpartners'; 'samenwerking met andere locaties'; 'elkaar feedback geven'.

## *De woning / huisvesting als zodanig*

Reacties op de vraag naar beleving van de woning / huisvesting, zijn sterk locatie gebonden. De meest relevante verbeter-suggesties worden dan ook in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten vermeld. SDW-breed valt het volgende op.

Van de cliënten is 80% tevreden met de woning / het appartement waar zij wonen. Gemiddeld geven zij een 2,8 op 3. Cliëntvertegenwoordigers geven een 4,2 op een vijfpunten schaal, hetgeen (zeer) hoge waardering is. Van hen is 86% 'tevreden' of 'zeer tevreden' met de huisvesting van hun verwant / cliënt die zij vertegenwoordigen. Ook bij de begeleiders die een 3,8 op 5 geven en waar ruim 70% tevreden is met de huisvesting, ligt de algemene waardering hoog, maar zij maken relatief de meeste kritische opmerkingen.

De kwaliteitservaring van de huisvesting werd beïnvloed door de warme zomer waarin het onderzoek plaatsvindt; dit verklaart waarschijnlijk mede het grote aantal opmerkingen over temperatuurbeheersing en luchtcirculatie.

De woonbeleving blijkt verder sterk persoonsgebonden te zijn: wat de ene cliënt stoort hoeft voor een andere cliënt nog geen probleem te zijn. Kritische opmerkingen hebben vaak betrekking op praktische zaken (zoals verwarmingen, douche) en wensen voor (nog meer) wooncomfort. Maar ook 'sneller reageren wanneer reparaties nodig zijn', wordt vaak genoemd. Daarnaast wordt de aankleding en huiselijkheid van de woning meerdere malen naar voren gebracht als verbeterpunt. Respondenten suggereren hierbij meer kleur in de woning, meer plantjes, en meubilair dat past bij een gezellige woonkamer.

Het is bekend dat materiële aspecten van huisvesting en wooncomfort bij zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers vaak een gevoelig punt zijn en dat cliënten gemakkelijk daarop kritiek hebben<sup>1</sup>. Bij SDW zijn er enkele locaties die een wat lagere waardering halen maar de verschillen zijn over het algemeen kleiner dan bij andere organisaties wordt gezien. Ook de specifiek genoemde kritiekpunten hebben relatief minder betrekking op het persoonlijke wooncomfort (grootte kamer, bijvoorbeeld) en schoonmaak. Dit laatste punt wordt vaker als verbeterpunt door vertegenwoordigers genoemd, ook dat komt voor bij SDW maar eveneens minder frequent dan elders.

## **2. Werken / Dagbesteding**

In het onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van de *werkbegeleiding / activiteitenbegeleiding* en van het aangeboden *werk / activiteiten* op zich?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt, van de locatieteams en van SDW Werken / Dagbesteding als geheel?

Ook hier werden uitkomsten op team- of locatieniveau geformuleerd in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten voor reflectie en verbetermanagement op teamniveau. De organisatie brede uitkomsten leiden tot de volgende beschouwingen.

### *Werkbegeleiding / activiteitenbegeleiding*

---

<sup>1</sup> Buntinx, Wil (2015). Wat willen cliënten? *Markant*, april 2015. 28-32.

Gezien over de hele functie Werk /Dagbesteding SDW, geven cliënten gemiddeld een zeer positieve waardering voor de ontvangen begeleiding bij de activiteiten. Ruim 85% vindt de begeleiding '(heel) goed'. Slechts 0,4% vindt die 'niet goed'. De algemene waardering scoort 2,9 op de driepuntenschaal, hetgeen zeer hoog is. Op alle locaties wordt een hoge waardering gegeven; verschillen tussen de locaties in beleving van de begeleiding, zijn verwaarloosbaar.

Cliëntvertegenwoordigers geven gemiddeld een hoog rapportcijfer (8,1) voor hun tevredenheid met Werk / Dagbesteding. Liefst 74% van alle respondenten vindt de begeleiding bij werk en dagactiviteiten 'goed' tot 'perfect'. Niemand geeft een onvoldoende of minder.

Begeleiders geven voor tevredenheid met de begeleiding Werk / Dagbesteding gemiddeld een rapportcijfer van 7,7. De verschillen tussen de locaties zijn niet significant. Twee derde van de begeleiders geven vanuit hun professionele perspectief een rapportcijfer 'goed' of hoger, voor de kwaliteit van de begeleiding. Niemand geeft een onvoldoende.

Conclusie: de waardering voor de begeleiding bij Werk / Dagbesteding ligt bij SDW duidelijk zeer hoog.

Wat draagt bij tot de positieve waardering?

- 'competentie van de medewerkers': 'op maat werken', 'aandacht voor de persoonlijke ondersteuningsbehoefte van de cliënt', 'professioneel werken', 'dingen goed uitleggen'.
- 'zorgzaamheid' wordt vaak genoemd als sterk punt, zoals: 'inzet', 'betrokkenheid', 'de cliënten in hun kracht zetten', 'eerlijkheid'.
- 'teamsamenwerking' wordt vaker genoemd als sterk punt.

Wat zou beter kunnen?

- 'teamsamenwerking': als het om verbeterpunten gaat wordt ook het domein 'teamsamenwerking' door begeleiders genoemd met zaken als: 'communicatie binnen het team'; 'betere afstemming met disciplines en behandelaars zodat begeleiding van de cliënt beter kan worden afgestemd op adviezen'; 'vaker gezamenlijk (agogisch) overleg'; 'naar elkaar luisteren'.
- 'beschikbaarheid van ondersteuning' wordt bij elke groep respondenten genoemd via opmerkingen zoals: 'meer begeleiders op de werkvloer'; 'meer tijd voor aandacht aan de individuele cliënt'; 'minder rapportage en administratie'. Ook het domein 'coördinatie en management' wordt vaak genoemd met verbeter opmerkingen zoals: 'minder tijd achter de computer'; 'kinderen sneller naar de juiste groep (over)plaatsen'; 'balans in taken'.
- 'informatie over de cliënt': cliëntvertegenwoordigers willen graag meer weten over 'de dag' van de cliënt; 'communicatie over veranderingen bij personeel'; 'in het digitale dossier wordt niet veel gerapporteerd'.

### *Het werk / de activiteiten als zodanig*

Met een gemiddelde score van 2,8 zijn SDW cliënten positief over het werk / de dagactiviteiten op zich. Er zijn geen verschillen tussen de locaties wat betreft waardering voor de activiteiten zelf. Ruim 85% vindt het werk / de dagbesteding '(heel) goed'; 2% vindt het 'niet goed'.

Cliënten geven weinig verbeterreacties. Als die er al zijn betreft het situaties dat er 'geen werk is' of men moet wachten op nieuw werk.

Cliëntvertegenwoordigers geven overwegend een 'goed' (8/10) of beter cijfer voor het werk / de activiteiten op zich. Een kwart geeft 'voldoende' of 'ruim voldoende'. Ongeveer vijf procent vindt de activiteiten 'matig' of 'onvoldoende'. Het overgrote deel van de cliëntvertegenwoordigers geeft geen verbeter suggesties. Als er al een verbeter opmerking werd gemaakt betrof het 'meer afwisseling en uitdaging' of individuele wensen (bijvoorbeeld, 'vaker zwemmen').

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 geven begeleiders een goede 'ruim voldoende' voor hun tevredenheid met het werk en de dagactiviteiten als zodanig. Twee derde geeft een 'goed' of hoger. Niemand geeft een 'onvoldoende'. Er zijn geen belangrijkste verschillen tussen de locaties.

De verbeter suggesties van de begeleiders zelf betreffen geen kwalitatieve zaken maar eerder graduele verbetering in de huidige situaties. Er worden opmerkingen gemaakt in termen van:

- nog beter kijken naar de individuele vraag en behoeften van de cliënt en daar de activiteiten op afstemmen;
- meer afwisseling in geboden activiteiten (maar dat is afhankelijk van tijd en financiën);
- structurele oplossingen voor de hoeveelheid werk die op begeleiders af komt;
- nog meer zoeken naar vernieuwing in het aanbod.

### 3. Ambulante Begeleiding

In het onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van de *ambulante begeleiding* bij de verschillende teams?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt, van de teams en van SDW Ambulante Begeleiding als geheel?

Kijkend naar de functie Ambulante Begeleiding SDW als geheel, geven cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8,3: een positieve waardering. Ruim 79% geeft een 'goed' of nog hogere waardering voor tevredenheid met de ambulante begeleiding. Niemand scoort een onvoldoende.

Voor alle functieteams wordt een hoge waardering gegeven; uitkomsten tussen de teams liggen dicht bij elkaar.

Eenzelfde beeld zien we bij de cliëntvertegenwoordigers: een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 voor tevredenheid met Ambulante Begeleiding van SDW. Ruim 73% van alle respondenten vindt de ambulante begeleiding 'goed' tot 'perfect'. Niemand geeft een onvoldoende of minder. Tussen de functieteams bestaan geen verschillen van betekenis.

En hetzelfde beeld zien we bij de begeleiders zelf: een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 en ruim 77% van de begeleiders geeft vanuit hun professionele perspectief een rapportcijfer 'goed' of hoger, voor de kwaliteit van de begeleiding.

Tot deze hoge score draagt bij:

- de waardering voor de 'zorgzaamheid van de begeleiding', verwijzend naar de 'inzet', 'vriendelijkheid', 'behulpzaamheid', 'geduld' van begeleiders en naar persoonsgerichte zorg in het algemeen;

- de waardering voor de 'empathie' van de begeleiders: begeleiders voelen aan en weten wat de cliënten nodig hebben; begeleiders luisteren;
- de 'responsiviteit' van de begeleiders: cliënten vinden dat er vlot op hun (hulp)vragen wordt gereageerd;
- de 'competenties van medewerkers', waarmee cliënten aangeven hun begeleiders 'deskundig' te vinden; de hulp effectief te vinden. Begeleiders vinden dat zelf ook en vermelden als sterke punten: hun 'kennis van de doelgroep'; 'open, transparant en deskundig werken'; 'maatwerk', 'aandacht voor de persoonlijke ondersteuningsbehoefte van de cliënt', 'laagdrempelig en professioneel werken'
- het domein 'emotioneel welzijn': cliënten geven aan dat men 'rust vindt bij de begeleiders'; 'het naar de zin te hebben met de begeleiding'; 'een goede klik te hebben met de begeleider'; 'opgelucht te zijn wanneer de begeleider komt'; de begeleider gezellig te vinden en er goed mee te kunnen kletsen.

Op de vraag wat er in de begeleiding 'voor verbetering vatbaar' is, geeft slechts een kwart van de cliënten een reactie, anders dan dat men aangeeft dat er niets beter moet of dat men het niet weet wat er beter zou moeten of kunnen. Ook cliëntvertegenwoordigers geven nauwelijks verbeter suggesties.

Bij de gegeven reacties wordt aangetroffen:

- 'beschikbaarheid van ondersteuning'. Men vindt dan dat er vaker begeleiders zouden moeten langs komen of dat ze langer zouden moeten blijven. Daarnaast geeft men aan dat ze op tijd moeten komen en (beter) bereikbaar zouden moeten zijn wanneer de cliënt een probleem heeft of wanneer de vervanger (bij vakantie van de eigen begeleider) bereikt moet worden.
- 'continuïteit van begeleiding': men geeft aan moeite te hebben met wisselingen tussen begeleiders; het lastig te vinden wanneer verschillende begeleiders niet goed op de hoogte zijn van de afspraken met de cliënt; en dat verschillende begeleiders verschillende adviezen geven.

Begeleiders noemen hun verbeterpunten in de volgende domeinen:

- 'coördinatie en management', met opmerkingen zoals: 'bijdrage van SDW voor rijden met eigen auto'; 'hogere kilometervergoeding'; 'uitgeprint cliëntplan is te massaal voor het verstandelijk niveau van de cliënten'; 'vragen moeten over te veel schijven'; 'bescherming van medewerkers tegen teveel overuren maken'; 'meer flexibilisering'; 'gemakkelijker administratie kunnen doen - verantwoording is prima maar kost nu veel tijd'; 'Ambulante Begeleiding moet bij SDW meer op de kaart komen, is niet overal bekend in de organisatie'.
- de 'teamsamenwerking': meer onderlinge afstemming met collega's en disciplines; samenwerking tussen de teams van Ambulante Begeleiding; elkaar meer feedback geven; het cliëntplan meer afstemmen op het geleverde product;
- behoefte aan scholing bij het domein 'competenties'. Het gaat dan vooral over competenties met betrekking tot complexe problematiek; 'leren van elkaar'; 'meer oplossingsgericht werken'. Bij het domein 'beschikbaarheid van ondersteuning' worden vooral opmerkingen over tijdsdruk gemaakt: men vindt dat er te weinig uren beschikbaar zijn om goede ondersteuning te geven.

#### 4. Inspraak / medezeggenschap

Bij elke functie en bij elke respondentgroep werd gevraagd naar suggesties voor verbetering van de inspraak en medezeggenschap van de cliënten. Ook deze uitkomsten werden op locatie- / teamniveau samengevat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

In algemene zin kan het volgende worden opgemerkt.

Ongeveer twee derde van de respondenten in elke groep blijft een antwoord op deze vraag schuldig, of geeft aan het 'niet te weten', of 'het is nu goed geregeld'.

Wanneer wel suggesties worden gegeven hebben die bij de cliënten vooral betrekking op individuele betrokkenheid te verbeteren, bijvoorbeeld door een samenvatting van verslagen van cliëntenraad en bewonersraad bij gelegenheid van een begeleidingsmoment door te nemen. Bij die gelegenheid kan de cliënt er commentaar op geven en eventueel punten aangeven die hij/zij graag aan de orde zou willen zien. Men wil bijvoorbeeld in één op één gesprekjes aan de pb-er feedback geven en via die weg meedenken en inspraak leveren. Ook wordt aangegeven dat de begeleiding (meer) vragen zou kunnen stellen aan de cliënten. Cliënten zien gesprekken met hun pb-er als een belangrijk kanaal voor inspraak. Soms wordt gesuggereerd om regelmatig een enquête te houden onder cliënten met betrekking tot onderwerpen waarover inspraak wordt gevraagd.

Begeleiders geven aan dat de inspraak nu al goed is geregeld; dat er nu meer mogelijkheden zijn dan een paar jaar geleden; dat de cliëntenraden goed werken; dat de cliënt goed wordt geraadpleegd bij het aanbieden van activiteiten.

Verder zou men nog meer aandacht kunnen besteden aan het communiceren (in simpele taal) van uitkomsten van bewonersraden en CCR cliëntenpanel. Regelmatige cliënten-ontmoetingsdagen en bewonersbesprekingen kunnen daarbij een rol spelen.

Begeleiders merken op dat inspraak niet ervaren moet worden als een (te) formeel gebeuren: een 'koffie-avond' is minder beladen dan 'vergaderen'. Wel moet zo'n avond goed begeleid worden zodat iedere bewoner aan het woord komt en er rustig de tijd genomen wordt. Waar bewoners niet zelf kunnen communiceren kan dat met hun vertegenwoordigers gebeuren.

Enkele markante punten uit de suggesties:

- 'Als er bij plaatsing duidelijk is waar de locatie voor staat roept dit minder onrust op bij de cliënten; dan kunnen de vragen/ inspraak op locatie beter geformuleerd worden. Nu is er bij cliënten / cliëntvertegenwoordigers soms onvrede om situaties die bij de locatie horen.'
- 'Bij aanmelding van een cliënt duidelijkheid geven over wat er zowel van de cliënt als de cliëntvertegenwoordiger verwacht wordt zodat er geen verwachtingen geschapen worden die tot mogelijke problemen kunnen leiden.'
- 'Cliënten hebben veel inspraak, probleem is alleen dat ze verwachten dat alles wat ze zeggen ook wordt uitgevoerd. Of dit nu realistisch is of niet.'
- 'Cliënten vooral betrekken bij veranderingen.'
- 'Er zal per cliëntgroep gekeken moeten worden hoe inspraak het best tot zijn recht komt. Mondige cliënten gaat meestal goed - kijk naar SDW cliëntpanel vanuit N. Hoe kunnen we voor de minder mondige cliënten op kleine schaal de inspraak vergroten? Hier is vaak meer tijd en creativiteit voor nodig.'
- 'Zoals het nu bij ons op N gaat, is het top! De cliënten worden uitgenodigd voor een 'koffie avond' zodat het niet de beladenheid van een 'vergadering' heeft.'
- 'In de raad praten we goed over dingen. dat is ook fijn om te doen Ik vind het jammer dat niet alle cliënten het belangrijk vinden in de achterban. Soms niet kijken, er niet bij willen

komen zitten, of zelfs soms iets anders gaan doen. Als de leiding er iets van zegt luisteren ze nog niet; dat is jammer. Ik zou niet weten hoe dat beter zou kunnen.'

- 'Op N (dagbesteding) zijn er mogelijkheden als wettelijk vertegenwoordigers om inspraak te hebben (o.a. ouderraad, koffieochtenden, themaochtenden). Er is dagelijks contact via het contactschrift, telefonisch of via de mail mogelijk. Deze worden door een deel van de wettelijk vertegenwoordigers niet of nauwelijks gebruikt. Ouders blijven betrekken en tijdig informeren bij veranderingen binnen N blijft een aandachtspunt om iedereen op hetzelfde moment te bereiken.

## 5. Slotbeschouwingen

De raadpleging van cliënten, hun vertegenwoordigers en hun begeleiders over hun ervaringen bij SDW Wonen resulteert bij elke groep in een goede gemiddelde waardering voor de woonbegeleiding. Begeleiders zijn zelf ook positief over de kwaliteit van de gegeven begeleiding; zij zijn dat meer dan collega's in vergelijkbare zorgorganisaties.

De relatief sterke punten van de woonbegeleiding betreffen de relationele aspecten van de begeleiding: de *zorgzaamheid*, de *empathie* en de *responsiviteit* van de begeleiders.

Als er onderwerpen 'voor verbetering vatbaar' worden genoemd zijn de aspecten: *continuïteit* (ongunstige effecten van personeelwisselingen); *beschikbare tijd* (meer tijd van begeleiders voor individuele cliëntcontact momenten); *teamsamenwerking* (onderlinge feedback maar ook bewaren van een consistente werkwijze wanneer met flex-werkers wordt gewerkt); en *organisatie en management*, vooral met betrekking tot: goed afstemmen van ondersteuningsbehoeften van cliënten op aanbodmogelijkheden van een locatie; voldoende tijd voor administratieve zaken; vaste medewerkers; communicatie tussen SDW locaties.

Bij SDW ligt de algemene waardering voor de kwaliteit van de woning / de huisvesting als zodanig relatief hoog. Er zijn geen grote uitschieters naar beneden. Beleving van de woning is uiteraard sterk individueel bepaald en er worden dan ook verbeteropmerkingen gemaakt. Door de warme periode waarin het onderzoek plaatsvond waren dat relatief vaker opmerkingen met betrekking tot klimaatbeheersing ('airco'). Daarnaast betroffen kritische opmerkingen praktische zaken zoals 'sneller reageren wanneer reparaties nodig zijn'. Op een enkele locatie worden ook (door vertegenwoordigers) opmerkingen gemaakt over bevorderen van veiligheid door het plaatsen van een camera waarmee men kan zien wie er aan de deur staat.

In tevredenheid over materiële aspecten van wonen, scoort SDW bij elke groep gunstig in vergelijking met andere zorgorganisaties. Dat wil zeggen dat de algemene waardering bij cliënten en hun vertegenwoordigers relatief hoog ligt en er minder dan elders geklaagd wordt over het individuele wooncomfort. Dat belet niet dat er op locaties kritische opmerkingen worden gemaakt, vooral door de begeleiders. Deze vindt men terug in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

De raadpleging van de drie groepen betrokkenen geeft zowel bij Werk / Dagbesteding als Ambulante Begeleiding een positief algemeen beeld van de kwaliteitservaringen. Ook hier is het positieve beeld vooral bepaald door de relationele aspecten van de begeleiding: *zorgzaamheid*, *empathie*, *responsiviteit* en *deskundigheid* van de begeleiders.

Het valt bij SDW in bijzonder op dat de waarderingen bij de verschillende locaties / teams homogeen zijn. Dat wil zeggen dat er geen belangrijke uitschieters worden gezien. Verschillen tussen teams / locaties zijn statistisch niet significant.

Verbeterpunten hebben betrekking op het verder bevorderen van de *competenties* van de begeleiders (scholing met betrekking tot bijzondere problematiek van cliënten), verminderen van



negatieve effecten van *personeelwisselingen* en inzet van flexwerkers, het goed (vooraf) in beeld brengen van de ondersteuningsbehoeften van cliënten en deze goed afstemmen met de (competenties op) de locaties.

De vraag naar suggesties om de inspraak van cliënten te bevorderen werd vaak niet beantwoord met concrete voorstellen. Veelal werd geconstateerd dat de inspraakmogelijkheden voldoende zijn, goed functioneren en men niet zou weten wat er beter zou moeten. Er wordt waardering geuit voor bewonersraden en cliëntenraden: zowel door cliënten die zelf hieraan deelnemen als door begeleiders.

De antwoorden laten zien dat respondenten 'inspraak' vooral zien binnen het perspectief van hun eigen persoonlijke verwachtingen en wensen en veel minder in een collectief perspectief van belangenbehartiging en medezeggenschap. Verbetersuggesties zijn beperkt en betreffen vaak algemeenheden zoals 'goed luisteren naar de cliënten' en 'communiceren'. Er worden wel suggesties gedaan in de zin van het zo informeel mogelijk 'organiseren' van de inspraak en om het ophalen van meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers, dicht bij de individuele cliëntbegeleiding te leggen.

Ook de suggesties voor verbetering van inspraak en medezeggenschap zijn op locatie- en teamniveau gerapporteerd en dienen als input voor reflectie en voor een bottom-up benadering voor het verder genereren van voorstellen naar beleidsniveau.

Buntinx Training & Consultancy, 22 november 2018

Dr. W. Buntinx  
J. Tan, MSc