



Clënten over Kwaliteit

Stichting Samen Top **2024**



Rapportage 2024

Utrecht

juli 2024

Auteurs

Daniela Roeland

Drs. Carolien Paters

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

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 voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Doel 4	
1.2 Organisatie en doelgroep	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Cijfer	7
2.3 Wat gaat goed?	7
2.4 Wat kan beter?	10
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	13
3.1 Samenvatting en conclusies	13
3.2 Aanbevelingen	14
Bijlage I Aanpak CoK	16
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	19

1 | Inleiding

Samen Top heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode maart-juli 2024. De raadpleging is gebaseerd op de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). In dit rapport staan de resultaten van de raadpleging bij Samen Top.

1.1 | Doel

CoK is een erkende methode volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie- en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling groeps-/spiegelgesprekken: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

1.2 | Organisatie en doelgroep

Samen Top zet zich in voor mensen met een beperking. De doelgroep is breed: van licht tot zware verstandelijke beperking, lichamelijke en/of psychische klachten. Samen Top zoekt voor iedereen een passende werkplek. Mensen kunnen verschillende doelen hebben voor hun werkplek: van nuttige invulling van de dag tot het opdoen van beroepsvaardigheden, het volgen van leertrajecten (MBO praktijkverklaringen of branche certificaten) en betaald werk doen. Samen Top biedt hierbij begeleiding, in kleine groepen of individueel, op reguliere werkplekken. De begeleiding wordt geboden vanuit een dagbestedingsindicatie (WLZ, WMO) of Participatiewet.

Alle cliënten (ook wel 'toppers' genoemd) van Samen Top zijn in principe benaderd om mee te doen aan de cliëntenraadpleging.

1.3 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Samen Top. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst(en).

Omwillen van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten Samen Top ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

De gebruikte CoK-vragenlijst bestaat uit 21 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten Samen Top een cijfer geven en het cijfer toelichten. Aan de CoK-vragenlijst zijn op verzoek van Samen Top 3 gesloten vragen toegevoegd (over het toppergesprek, het mapje en de app van Samen Top).

Van de 109 cliënten die Samen Top op het moment van de raadpleging telde, hebben 46 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 42%, wat voor deze groep voldoende te noemen is¹.

Onderstaande tabel geeft weer hoe de respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	23	50%
De persoonlijk begeleider heeft de cliënt geholpen	1	2%
Een andere begeleider heeft de cliënt geholpen	10	22%
Iemand uit het netwerk van de cliënt heeft de cliënt geholpen	11	24%
Iemand uit het netwerk van de cliënt heeft de vragenlijst vóór de cliënt ingevuld	1	2%
Totaal²	46	100%

Daarnaast heeft het LSR gesproken met vijf cliënten en vijf medewerkers tijdens een spiegelgesprek.

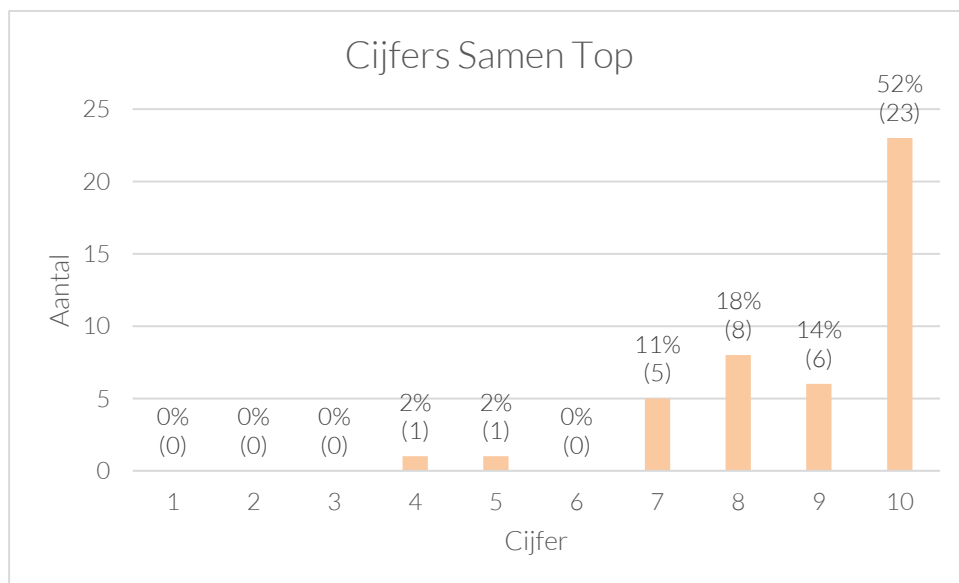
¹ Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit

² [X] cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

2.2 | Cijfer

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om Samen Top een cijfer te geven en om dit cijfer toe te lichten.

In totaal hebben 44 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een **8,9**. Het meest gegeven cijfer is een 10; twee cliënten geven Samen Top een onvoldoende. De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan Samen Top. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle gesloten vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

De eventueel aanvullende informatie uit het spiegelgesprek is beschreven in de teksten onder de tabel.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
46 respondenten	
De dagbesteding / het werk	- Het werk, de werkzaamheden - De werkplekken
De pauzes	
Niet eenzaam voelen tijdens dag bij Samen Top	Sfeer, gezelligheid, samenwerken
Klik met je persoonlijk begeleider	De begeleiding / begeleiders
Het contact met mensen die belangrijk voor je zijn	Algemeen positief

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van Samen Top:

1. De werkplekken en het werk
2. De pauzes
3. De (persoonlijke) begeleiding
4. De sfeer, samenwerken (gezelligheid, niet eenzaam voelen)
5. Contacten
6. Algemeen positief

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. De werkplekken en het werk

Bijna alle cliënten kiezen het antwoord 'goed' op de gesloten vraag wat zij van de dagbesteding/het werk vinden. Een aantal cliënten licht toe dat het goed gaat op hun werk of vertelt wat ze zoal doen.

In de reacties van de cliënten op de open vraag 'wat vind je fijn aan Samen Top' komt dit ook naar voren. De cliënten vertellen dat ze hun werk leuk vinden. Meerdere cliënten lichten daarbij ook toe welke werkzaamheden ze graag doen of op welke werkplek ze het naar hun zin hebben. Een aantal cliënten benoemt specifiek dat zij blij zijn met de afwisseling (verschillende dingen doen, verschillende werkplekken). Enkele cliënten geven aan het prettig te vinden dat zij steeds nieuwe dingen kunnen doen en leren.

De reacties van de cliënten in het spiegelgesprek sluiten hierbij aan. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze het fijn vinden bezig te zijn. En dat ze op leuke plekken werken. Een cliënt vertelt ook dat hij een bepaalde werkplek niet leuk vond, maar daar kon stoppen. Cliënten geven in het spiegelgesprek aan dat ze ook wel eens taken hebben die ze niet leuk vinden om te doen. Uit de reacties komt naar voren dat cliënten wel beseffen dat soms ook minder leuke taken 'erbij horen' en dat begeleiders hen dan stimuleren deze taken te doen.

2. De pauzes

De vraag 'wat vind je van de pauzes als je bij Samen Top bent' wordt door de meerderheid van de cliënten positief beantwoord. De cliënten die hun antwoord toelichten, geven aan dat de pauzes gezellig zijn of fijn om tot rust te komen. Een aantal cliënten vertelt blij te zijn met de lange grote pauze: '60 minuten lunchpauze dat heb je nergens. Wat dat betreft is Samen Top écht een goede organisatie'.

Tijdens het spiegelgesprek plaatst een cliënt bij dit gepresenteerde sterke punt de kanttekening, dat de lunchpauze voor hem juist te lang duurt. In overleg heeft hij echter kunnen afspreken weer aan het werk te gaan als hij dat wil. De medewerkers reageren dat dit een goed voorbeeld is van hoe Samen Top wil werken: maatwerk bieden per cliënt.

3. De (persoonlijke) begeleiding

In reactie op de vraag wat cliënten fijn vinden aan Samen Top, wordt veel de begeleiding genoemd. Een cliënt antwoordt bijvoorbeeld: 'Dat er goede begeleiders zijn'. Andere cliënten vertellen het prettig te vinden dat er begeleiders rondlopen of bij hen in de buurt zijn tijdens het werk. Ook noemen cliënten dat de begeleiders hen helpen en duidelijkheid bieden. En dat ze het fijn vinden op hun werkplek met begeleiders te kunnen praten over dingen die ze lastig vinden. Verder komt naar voren dat een aantal cliënten blij is met de regie die zij ervaren: mogen zeggen welk werk je leuk vindt, dat de begeleiders naar hen luisteren en dat ze veel zelf mogen doen.

Tenslotte ervaart de meerderheid van de cliënten een klik met hun persoonlijk begeleider, blijkt uit beantwoording van de gesloten vraag hierover. Enkele cliënten lichten hun antwoord toe. Zo zegt een cliënt dat zijn begeleider een 'aardige man' is en een ander vertelt: 'Ik vind hem lief en hij begrijpt me goed. Hij heeft een luisterend oor voor me en helpt me altijd op weg.'

In het spiegelgesprek bevestigen enkele cliënten dit. Zij geven aan dat de begeleiders duidelijk zijn en luisteren. Begeleiders geven in het spiegelgesprek hierover aan te ervaren dat zij de begeleiding persoonlijk kunnen insteken. Door het werken in kleine groepjes en regelmatig met elke cliënt 'toppergesprekjes' te hebben, houden begeleiders zicht op hoe de 'toppers' hun werk en begeleiding ervaren. De begeleiders lichten toe verschillende gesprekstechnieken en/of ondersteunende middelen in te zetten, zoals picto's, emotiekaarten of tekenen, om ook deze gesprekjes zoveel mogelijk 'op maat' vorm te geven.

4. De sfeer, samenwerken (gezelligheid, niet eenzaam voelen)

Zowel in de reacties op de vraag wat cliënten fijn vinden bij Samen Top als in de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten geven, komen de sfeer en het samenwerken met andere toppers positief naar voren. Cliënten vertellen dat het gezellig is bij Samen Top of dat ze zich 'thuis voelen' op hun werkplek. Ook noemen cliënten dat ze hun collega's leuk vinden en het werken samen met collega's en begeleiders.

Een sterk punt vanuit de gesloten vragen dat hierbij aansluit, is dat de meeste cliënten aangeven zich niet eenzaam te voelen tijdens een dag bij Samen Top.

Tijdens het spiegelgesprek met cliënten wordt genoemd dat het met sommige collega's leuker is dan met andere, maar dat dit 'normaal' is.

5. Contacten

In de vragenlijst zijn ook enkele algemene vragen opgenomen over het welbevinden van cliënten (kwaliteit van bestaan). De gesloten vraag over sociale contacten komt bij Samen Top als sterk punt naar voren. De meeste cliënten vinden het contact met de mensen die belangrijk voor hen zijn goed. Enkele cliënten lichten hierbij toe met wie zij positief contact ervaren, zoals bepaalde familieleden of vrienden.

6. Algemeen positief

Tenslotte kan als sterk punt genoemd worden dat veel cliënten in het algemeen positief zijn over Samen Top. Dit komt ondermeer naar voren in de reacties bij het cijfer dat cliënten geven en op de vraag wat cliënten fijn vinden aan Samen Top. Veel cliënten geven algemeen positieve reacties, zoals dat het goed gaat, dat ze het leuk of prima vinden, het naar hun zin hebben of tevreden zijn. Een cliënt drukt het passend uit met de reactie: 'Alles top'.

De algemeen positieve waardering blijkt tenslotte ook uit de reacties op de vraag wat cliënten zouden veranderen als zij het voor het zeggen hebben bij Samen Top. Meerdere cliënten geven aan dat ze dit niet weten of dat ze niets zouden veranderen. 'Ga vooral zo door', zegt een cliënt.

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

De eventueel aanvullende informatie uit het spiegelgesprek is beschreven in de teksten onder de tabel.]

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
46 respondenten	
De begeleiding vertelt veranderingen niet altijd aan je	Individuele wensen en suggesties rondom werk bij SamenTop
Niet altijd tegen begeleiders kunnen zeggen waar je het niet mee eens bent	
Je soms vervelen in de avonden/weekenden	
	Persoonlijke wensen

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor Samen Top:

1. Vertellen van veranderingen door begeleiders
2. Zeggen waarmee je het niet eens bent
3. Individuele wensen en suggesties rondom werk bij Samen Top
4. Persoonlijke wensen cliënten (voor hun vrije tijd, leven)

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Vertellen van veranderingen door begeleiders

Een derde van de cliënten antwoordt bij de gesloten vraag dat begeleiders het hen niet altijd vertellen als er iets verandert op de dagbesteding. Een aantal cliënten licht hun antwoord toe. Zo zegt een cliënt dat ze veranderingen niet altijd van tevoren vertellen. Een ander noemt dat er 'hier en daar errors' zijn. Een cliënt zegt: 'Als de begeleiding stopt of verandert, wordt dat niet altijd verteld'. Verder reageert iemand dat het 'aan de situatie ligt' en ook vindt een cliënt het 'niet erg' dat begeleiders het niet altijd vertellen als er wat verandert. Tijdens het spiegelgesprek vult een cliënt aan dat het soms ook lastig is, bijvoorbeeld vroeg in de ochtend als er een medewerker ziek is, om dit meteen aan iedereen te vertellen.

2. Zeggen waar je het niet mee eens bent

'Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?' is aan cliënten gevraagd. Een derde van de cliënten reageert dat dit niet altijd het geval is. In de toelichtingen geven enkele cliënten aan dat ze dit moeilijk vinden. Reacties zijn bijvoorbeeld dat ze het moeilijk vinden zich uit te spreken of nee te zeggen. Een cliënt zegt het niet goed te durven en een ander dat hij niet goed uit zijn woorden kan komen. Een enkeling reageert dat het eraan ligt wie er werkt.

In het spiegelgesprek vertelt een cliënt naar aanleiding van dit punt dat hij een keer vond dat een begeleider te hard riep, maar dat hij dat wel tegen de begeleider heeft kunnen zeggen. Begeleiders geven hierover aan dat zij graag van cliënten willen weten wat zij wel en niet prettig vinden. Maar andersom geldt dit ook. Begeleiders spreken zelf cliënten aan, bijvoorbeeld op zaken die belangrijk zijn bij het werken op een reguliere plek, zoals zorgen dat je kleding goed zit en een actieve werkhouding. Samen met cliënten zoeken ze naar manieren om dit zo goed mogelijk te doen. In het spiegelgesprek komt een manier van samenwerken naar voren die door enkele cliënten in de vragenlijst mooi verwoord wordt: 'Je mag gewoon zeggen wat je vindt, zolang je het maar netjes houdt' en 'We lossen het altijd goed op'.

3. Individuele wensen en suggesties rondom werk bij Samen Top

Er komen geen concrete onderwerpen of verbeterpunten naar voren uit alle opmerkingen die cliënten gemaakt hebben. Op de vraag wat cliënten zouden willen veranderen als zij het bij Samen top voor het zeggen hadden, reageren de meeste cliënten met uiteenlopende,

vaak persoonlijke, wensen of verbetersuggesties voor hun werkzaamheden en werkplek en de begeleiding daarbij. De opmerkingen, elk door één tot drie cliënten genoemd, gaan over:

- kortere lunchpauze,
- korter werken, of juist meer uren of meer dagen,
- meer 'echt werken' (doelen behalen), meer uitdaging,
- meer aansluiting bij andere cliënten op de werkplek,
- meer gesprekjes over waar je mee zit en steun als je het moeilijk hebt,
- 'duidelijker bij wie je moet zijn',
- betere indelingen van de routes van en naar de toppunten,
- paar keer per maand lunch bestellen,
- meer topuitjes.

Het spiegelgesprek gaf hetzelfde beeld. Meerdere cliënten vonden het moeilijk te bedenken of vertellen welke wensen zij hebben. Een cliënt benoemde dat de werkdagen langer en de pauzes korter mogen. Ook werd, 'voor de gezelligheid' een 'telefoonloze' werkdag eens in de zoveel tijd voorgesteld. Eerder benoemde cliënt hierover dat het niet gezellig is als mensen/stagiaires (tijdens pauzes) steeds op hun telefoon zitten. Verder kwam de wens naar voren de werkplekken uit te breiden, bijvoorbeeld 'iets met logistiek'. In het gesprek met medewerkers – op de vraag welke 'dromen' zij hebben voor Samen Top, kwamen ook wensen ten aanzien van de werkplekken naar voren:

- voldoende verschillende werkplekken per kern kunnen aanbieden aan Toppers, zodat iedere cliënt liefst meteen naar de gewenste werkplek kan, zonder stop of wachtlijst;
- groei in de Samen Top opleidingen / Topcollege, dit ook extern kunnen aanbieden;
- eigen Samen Top horeca werkervaringsplek;
- verzamellocatie Toppunt Dongen in zelfde stijl en sfeer als Waspik;
- verder groeien in kwaliteit, niet 'groter' worden in aantal cliënten.

4. Persoonlijke wensen cliënten (voor hun vrije tijd, leven)

Uit de vragen gericht op het leven en welbevinden van cliënten komt als punt van aandacht naar voren dat een derde van de cliënten zich wel eens verveelt in de avonden en weekenden. Enkele cliënten geven een toelichting. Zo zegt een cliënt: 'Het zou leuker zijn als ik samen met iemand iets leuks kan doen in weekenden en vakanties'. Een ander geeft aan dat hij in het weekend wel een extra dag zou willen werken.

Op de open vraag wat cliënten nog willen in hun leven, welke wensen zij hebben, komen uiteenlopende individuele zaken naar voren. Werkinhoudelijk zijn dit wensen als politie, juf, supermarktmedewerker of (honden) trainer worden. Of werkzaamheden doen zoals: achter de kassa, in de keuken werken, nagels van ouderen lakken. Enkele cliënten noemen een specifieke leerwens, zoals frietjes leren bakken of opgeleid worden in het bakkerswerk. Andere reacties gaan over het ontmoeten van beroemdheden of dingen die cliënten nog eens willen doen, zoals skydiven of een reis maken. Ook uiten cliënten wensen als 'op mezelf wonen', trouwen, rijbewijs halen en meer sporten.

Enkele cliënten willen 'gewoon werken' en 'lang bij Samen Top actief zijn'.

3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Samen Top heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren. In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

3.1 | Samenvatting en conclusies

Binnen Samen Top hebben 46 van de 109 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 42%.

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	De werkplekken en het werk	1	Vertellen van veranderingen door begeleiders
2	De pauzes	2	Zeggen waarmee je het niet eens bent
3	De (persoonlijke) begeleiding	3	Individuele wensen en suggesties rondom werk bij Samen Top
4	De sfeer, samenwerken (gezelligheid, niet eenzaam voelen)	4	Persoonlijke wensen cliënten (voor hun vrije tijd, leven)
5	Contacten		
6	Algemeen positief		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over Samen Top. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,9. De resultaten vanuit de vragenlijst, de sterke punten en de toelichtingen van cliënten geven ook een positief beeld.

Uit de analyse van de aandachtspunten (§ 2.4) blijkt dat er voor Samen Top mogelijk kansen voor verdere ontwikkeling zijn op de volgende thema's:

- Informeren over veranderingen
- (Leren) praten over wat je wel / niet prettig vindt
- Individuele wensen en suggesties rondom werk bij Samen Top

3.2 | Aanbevelingen

“Ik hoop wel dat er wat mee gebeurt”, is een veelgehoorde opmerking van mensen die deelnemen aan een raadpleging. Deze opmerking geldt als een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen, de uitkomsten zoals die zijn vastgelegd in deze rapportage.

Op een doordachte manier werken met de (uitkomsten van de) cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat het een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft, zoals dit ook bedoeld is in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

Om een goed vervolg te kunnen geven, raadt het LSR aan de focus te leggen op: meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt namelijk sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben.

Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: cliënten, verwanten/vertegenwoordigers, medewerkers, teams, managers, ondersteunende diensten. Laat mensen zich de vraag stellen: wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden? En: hoe kan ik zelf bijdragen aan verbetering van de aandachtspunten? Stimuleer en daag mensen uit om de antwoorden op deze vragen uit te wisselen, elkaar te inspireren, en gezamenlijk tot (vervolg)acties te komen.

- Blijf met de individuele cliënt in gesprek over wensen en aandachtspunten. Eventueel kan het ondersteuningsplan en de daarin opgenomen doelen worden bijgesteld. Vraag door naar de wens achter de vraag? Kijk wat er te realiseren is, hoe Samen Top kan bijdragen en welke andere ‘partijen’ nodig zijn.
- Reflecteer met het team van medewerkers op de wensen en aandachtspunten van cliënten. Is de eventuele vraag achter de wens bekend en ziet het team mogelijkheden om hier iets mee te doen. Ook is het goed om te bekijken of iedereen voldoende is toegerust om cliënten iets te bieden met betrekking tot die wensen en aandachtspunten en/of daarbij anderen in te schakelen.

Naast aandachtspunten laat de cliëntenraadpleging ook zien wat er goed gaat. Juist dat wat goed gaat is belangrijk om te behouden en behoeft aandacht. Het is dan ook interessant om medewerkers samen met cliënten te laten onderzoeken waarom bepaalde thema's goed scoren. Dat geeft houvast voor het behouden van sterke punten en inzicht in en handvatten voor verbeteringen.

Onderzoek welke factoren bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om dat vast te houden. Wissel succesfactoren en ervaringen uit met andere werkplekken en/of organisaties, leer van elkaar en aan elkaar, benut best practices.

Deel, informeer, wissel uit, bevraag elkaar, spreek elkaar aan, doe het samen. Maak de kleine stappen inzichtelijk, zo dicht mogelijk bij de cliënt en zijn (persoonlijk) begeleider. Zo ervaren

mensen grip en zien zij dat er zeker wel wat gebeurt met hun input. Op deze wijze levert de cliëntenraadpleging daadwerkelijk een bijdrage aan kwaliteit.

‘Maatwerk is onze tweede naam’ kwam uit het gesprek met medewerkers van Samen Top naar voren. Met dit motto als onderlegger lijkt inzet op in §3.1 genoemde ontwikkelkansen voor-de-hand-liggend. Onderstaand enkele aanbevelingen en vragen ter inspiratie:

- Naast dat het raadzaam is na te gaan óf en op welke wijze begeleiders cliënten informeren over veranderingen, is het van belang oog te houden voor de individuele behoeftes en mogelijkheden van cliënten hierin.
Hoe vindt het maatwerk op dit gebied plaats? Zijn de werkwijze en concrete individuele aanpak en afspraken helder voor cliënten, vertegenwoordigers, (alle) medewerkers en waar nodig andere betrokkenen op de werkplek? Dit geldt zowel voor ‘algemene’ Samen Top informatie als dagelijkse/actuele zaken.
- Benoemen waar je het niet mee eens bent, is niet voor alle cliënten makkelijk of vanzelfsprekend, blijkt uit de raadpleging. Eén vande cliënten benoemt hierbij ‘maar het gaat steeds een beetje beter. Het is aan te bevelen als team te reflecteren op de manieren waarop cliënten hierin gestimuleerd worden:
 - ontwikkeling vaardigheden en (zelf)vertrouwen van cliënten zelf, via individuele aandacht / leerdoelen als ook mogelijkheden voor groepsgerichte training,
 - uitnodigende en stimulerende houding van medewerkers en vaardigheden om cliënten te ‘lezen’, te zien op welke manieren cliënten verbaal en nonverbaal blijken geven van hun wensen en zaken waar zij het niet mee eens zijn.
- Individuele wensen komen juist naar voren als je er naar op zoek bent, als je wilt weten hoe werkplekken en begeleiding zo goed mogelijk op maat ingericht kunnen worden. Dit maakt ook dat inhoudelijke aanbevelingen op dit vlak moeilijk te formuleren zijn. Het is raadzaam als team alert te blijven, bijvoorbeeld via teamreflecties of intervisie, op het proces van maatwerk bieden (van de kwaliteit van de Toppergesprekken tot het daadwerkelijke werplekaanbod) om blinde vlekken te voorkomen.

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij Samen Top bestaat uit de volgende stappen

Stap 1 | Voorbereiding

Het LSR heeft in een startoverleg met Samen Top de vragenlijst vastgesteld (de terminologie aansluitend bij de organisatie gemaakt, gesloten vragen over mapje, toppersgesprek en de app van Samen Top toegevoegd), de planning van het traject en wijze van instrueren van medewerkers besproken. Samen Top heeft, met ondersteunend materiaal van het LSR, de cliënten en de medewerkers geïnformeerd over de aanpak, het doel van CoK en de koppeling met het ondersteuningsplan.

Stap2 | Instructie begeleiders

Begeleiders die de vragenlijsten gingen afnemen, hebben (schriftelijk) praktische informatie over CoK en instructie over gespreks- en interviewtechnieken gekregen. Doel hiervan is waarborgen dat afname van de vragenlijst (de interviews) door medewerkers zo objectief en betrouwbaar mogelijk plaatsvindt.

Stap 3 | Beantwoorden vragenlijsten

Samen Top heeft ernaar gestreefd alle cliënten in de gelegenheid te stellen om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf, met hulp van eigen netwerk of via een interview de vragenlijst invullen, online of schriftelijk. Alle vragenlijsten zijn uiteindelijk online ingevoerd.

Stap 4 | Koppeling ondersteuningsplan

De ingevoerde vragenlijsten zijn (als cliënt dat wilde) opgeslagen in het cliëntdossier. De cliënt, (zijn verwanten/naasten) en eigen begeleider kunnen dan de antwoorden van de individuele vragenlijst(en) bespreken: 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? De cliënt en begeleider maken (SMART³) afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan/dossier van de cliënt.

Stap 5 | Verdieping: groepsgesprek / spiegelgesprek

Het LSR heeft een spiegelgesprek gehouden met cliënten en medewerkers. Dit gesprek had als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen, te verdiepen en suggesties voor verbetering te krijgen. Bij het gesprek waren vijf cliënten van verschillende werklocaties en

³ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

vijf medewerkers aanwezig. Een kwaliteitsmedewerker van het LSR heeft het gesprek geleid. Het gesprek vond plaats op 9 juli bij één van de Samen Top werklocaties.

De kwaliteitsmedewerker van het LSR heeft de deelnemers de sterke punten en de aandachts- en verbeterpunten uit de vragenlijst voorgelegd met de vraag of ze deze uitkomsten herkennen. Daarnaast was er gelegenheid om spontaan eigen punten te noemen. Vervolgens heeft de kwaliteitsmedewerker verdiepende vragen gesteld om meer inzicht in de ervaringen en meningen ten aanzien van de genoemde punten te krijgen en heeft de deelnemers uitgenodigd om verbeter suggesties te noemen. Waar mogelijk wordt daarbij verkend hoe aandachtpunten aangepakt kunnen worden: wat kan de cliënt zelf doen? wat heeft de cliënt nodig van anderen: naasten, begeleider, bewonersraad, organisatie of anderen.

Het spiegelgesprek heeft daarnaast ruimte geboden voor uitwisseling van de verschillende perspectieven (cliënten, begeleiders, eventueel vertegenwoordigers).

De uitkomsten zijn gebruikt om de toelichtingen bij de al bekende sterke en aandachts- en verbeterpunten aan te vullen.

Stap 6 | Analyse en rapportage

Het LSR heeft een rapportage geschreven met de uitkomsten van de raadpleging.

Stap 7 | Opstellen verbeterplan

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt Samen Top met de cliënten(raad) een SMART-verbeterplan op. Dit doen zij door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken nemen zij de door de cliënten genoemde verbeter suggesties mee.

Stap 8 | Evaluatie

Na een jaar evalueert Samen Top de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Shalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst bestaat uit gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en open vragen. Daarnaast konden cliënten een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de respondenten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2023)⁴. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening.

Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

⁴ Boeije, H., Bleijenbergh, I. (2023). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* (4^e editie). Amsterdam, Boom.

Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I, Aanpak CoK.

Over de dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van de dagbesteding / het werk?		96% (43)	4% (2)	0% (0)	1
2.	Kun je het werk doen dat je leuk vindt?		82% (37)	16% (7)	2% (1)	1
3.	Wat vind je van de pauzes als je bij Samen Top bent?		91% (41)	9% (4)	0% (0)	1
4.	Voel je je prettig bij de andere cliënten en collega's?		75% (33)	20% (9)	5% (2)	2
5.	Voel je je eenzaam tijdens een dag bij Samen Top? ⁵		91% (41)	9% (4)	0% (0)	2
6.	Ben je wel eens bang tijdens een dag bij Samen Top? ⁶		88% (37)	12% (5)	0% (0)	4
7.	Vind je het werk veilig genoeg? ⁷		86% (38)	14% (6)	0% (0)	2

⁵ Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

⁶ Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

⁷ [aantal] cliënten geven aan dit niet te weten.

Over de hulp die je krijgt op de dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
8.	Krijg je de hulp van de begeleiders die je wilt hebben?		84% (36)	16% (7)	0% (0)	3
9.	Vertellen de begeleiders het aan jou als er iets verandert op de dagbesteding? ⁸		65% (28)	30% (13)	2% (1)	3
10.	Wat vind je van je mapje?		88% (36)	7% (3)	5% (2)	5
11.	Wat vind je van het topper gesprek met je begeleider?		86% (38)	11% (5)	2% (1)	2
12.	Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan?		79% (31)	21% (8)	0% (0)	7
13.	Leer je nieuwe dingen bij Samen Top?		84% (36)	14% (6)	2% (1)	3
14.	Luisteren de begeleiders naar je?		84% (37)	16% (7)	0% (0)	2
15.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		77% (34)	23% (10)	0% (0)	2
16.	Vertrouw je de begeleiders?		84% (37)	14% (6)	2% (1)	2
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		64% (28)	27% (12)	9% (4)	2
18.	Bepalen de begeleiders te veel voor je?		75% (33)	20% (9)	5% (2)	2
19.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		91% (40)	7% (3)	2% (1)	2

⁸ 1 cliënt (2%) geeft aan dit niet te weten.

Extra Vraag Samen Top		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Wat vind je van de app van Samen Top (bundeling-app)?		85% (35)	10% (4)	5% (2)	5

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
21.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		89% (39)	11% (5)	0% (0)	2
22.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		70% (31)	20% (9)	9% (4)	2
22.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn?		95% (40)	0% (0)	5% (2)	4
23.	Ben je nu gelukkig?		89% (39)	11% (5)	0% (0)	2

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

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, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.