



Cliënten over de Kwaliteit van de Begeleiding

Rapportage Professionals in NAH



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, december 2019

Geschreven door:
Drs. Dominique van 't Schip

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

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten	5
2.1. Respons	5
2.2. Kennis en kunde	6
2.3. Houding begeleider; respect	8
2.4. Tot steun zijn	10
2.5. Begeleider	12
2.6. Begeleidingsplan	14
2.7. Cliëntenrechten	16
2.8. Sociaal contact	17
2.9. Privacy	18
2.10. Spiritualiteit en geloofsovertuiging	19
3. Conclusie en aanbevelingen	20
3.1. Algemeen beeld	20
3.2. Aanbevelingen LSR	22
Bijlage I - Aanpak	24
Bijlage II - Samenvatting	26

1. Inleiding

In de periode november en december 2019 is door het LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij Professionals in NAH. De cliënten hebben door het invullen van een vragenlijst hun mening kunnen geven over de kwaliteit van de begeleiding.

1.1. Doel

Professionals in NAH is een organisatie die ondersteuning en begeleiding biedt in de thuissituatie voor mensen met NAH. Professionals in NAH vindt het van belang om regelmatig de tevredenheid van haar cliënten te meten en daarmee de kwaliteit van haar begeleiding te verbeteren. In navolging van de cliëntenraadplegingen in 2010, 2013 en 2017 heeft Professionals in NAH in 2019 opnieuw een cliëntenraadpleging laten uitvoeren vanuit cliëntenperspectief. Een uitgebreide beschrijving van de aanpak staat in de bijlage.

De volgende doelstellingen stonden in de raadpleging centraal:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten over de kwaliteit van de begeleiding door Professionals in NAH;
- In kaart brengen van concrete verbeter suggesties.

1.2. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de cliëntenraadpleging beschreven. Hoofdstuk 3 bevat de conclusie en aanbevelingen. Alle resultaten in de rapportage betreffen ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Het LSR heeft ervoor gekozen om alle individuele opmerkingen zoveel mogelijk letterlijk weer te geven, omdat ze ieder kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In de bijlage staat de aanpak beschreven.

2. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de cliënten de sterke punten en aandachts- en verbeterpunten zijn van de kwaliteit van de begeleiding van Professionals in NAH. Ook geeft dit hoofdstuk inzicht in wat cliënten goed vinden aan de begeleiding en wat verbeterd kan worden.

Het hoofdstuk begint met een beschrijving van de respons (§2.1). Vervolgens zijn de uitkomsten van de cliëntenraadpleging weergegeven. De cliëntenraadpleging is onderverdeeld in negen onderwerpen. In elke paragraaf komt een onderwerp aan de orde:

- Kennis en kunde (§2.2);
- Houding, respect (§2.3);
- Tot steun zijn (§2.4);
- Begeleider (§2.5);
- Begeleidingsplan (§2.6);
- Cliëntenrechten (§2.7);
- Sociaal contact (§2.8);
- Privacy (§2.9);
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging (§2.10).

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. De groene vlakken geven de sterke punten aan, de gele vlakken de aandachtspunten en de oranje vlakken zijn 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. Bij alle negen onderwerpen is aan de cliënten gevraagd of zij verbetering ten aanzien van het onderwerp nodig vinden en was er ruimte om verbeterideeën weer te geven. De analyse van opmerkingen en verbeter suggesties staan, bij elk onderwerp, in een sub-paragraaf beschreven.

2.1. Respons

Professionals in NAH begeleidde ten tijde van de raadpleging 2700 cliënten. Er is voor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder de cliënten die minimaal al 3 á 4 maanden begeleiding hebben, dit zijn 2208 cliënten. Van de 2208 cliënten hebben 1104 de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 50%. Het LSR streeft voor een representatief beeld naar een respons van 40%. De respons is voldoende om de rapportage als representatief te beschouwen.

2.2. Kennis en kunde

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de kennis en kunde van de begeleider.

2.2.1. Analyse gesloten vragen

Over het onderwerp 'Kennis en kunde' zijn twee stellingen voorgelegd aan de cliënten. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

Volgens de cliënten weet de begeleider genoeg over hun hersenletsel en de gevolgen ervan. Daarnaast kan de begeleider deze kennis voldoende toepassen op de situatie van de cliënt. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in de kennis en kunde van de begeleider niet nodig.

Kennis en kunde		Ja	Nee
1.	De begeleider weet voldoende over mijn hersenletsel en de gevolgen ervan ¹	98% (1058)	2% (15)
2.	De begeleider kan de kennis over mijn hersenletsel voldoende op mijn situatie toepassen ²	98% (1037)	2% (20)
	Is verbetering nodig in de kennis en kunde van de begeleider? ³	13% (127)	87% (852)

2.2.2. Analyse opmerkingen en verbeter suggesties

Ondanks de tevredenheid over de kennis en kunde van de begeleider, geven 127 cliënten aan dat verbetering hierin nodig is. Een aantal cliënten geeft bij de open vraag ook aan welke verbetering zij wensen.

De meeste opmerkingen (42) gaan over dat cliënten het belangrijk vinden dat begeleiders zich blijven scholen en ontwikkelen. Zij vinden het nodig dat de begeleiders op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en inzichten rondom hersenletsel. Een aantal cliënten benoemt ook dat ze de indruk hebben dat de begeleiders goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en inzichten. En een paar cliënten vertelt dat hun begeleider goed naar hen luistert als ze zelf komen met nieuwe inzichten rondom hersenletsel. Deze cliënten waarderen de open houding van de begeleiders.

¹ 31 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

² 47 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

³ 124 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

Voorbeelden van opmerkingen hierover zijn:

- *Bijscholing en leermomenten zijn altijd nodig.*
- *Ik denk dat iedereen blijft leren. Er blijven nieuwe ontwikkelingen komen.*
- *Iedereen is in principe nooit uitgeleerd.*
- *Het is belangrijk dat hulpverleners op de hoogte zijn van de laatste onderzoeken en uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek. Het is belangrijk dat hulpverleners ervaringen delen en elkaar scherp houden.*
- *Ze moeten up to date blijven van neurologische kennis en de toepassing ervan.*
- *Nu de kennis van ons brein steeds toeneemt, is het altijd belangrijk om begeleiders regelmatig bij te scholen.*
- *Ik hoor dat ze regelmatig bijscholing doen bij Professionals in NAH. Als ik een keer wat ontdek of zo, is hij ook altijd erg geïntereiseerd en onderzoekend. En dat is ook fijn want dan doe je ook een stukje samen.*

Verder noemen cliënten nog diverse onderwerpen waarvan ze zouden willen dat hun begeleider kennis heeft, zoals: psychische gevolgen van hersenletsel, nierfalen, behandeling van restverschijnselen van hersenletsel, arbeidsrecht en financiële administratie. Daarnaast zijn er nog een aantal cliënten die het fijn zouden vinden als hun begeleider wat meer initiatief toont. Voorbeelden van opmerkingen hierover zijn:

- *De begeleider mag wel meer de leiding nemen tijdens de begeleiding. Verder kan er meer verdieping zijn omtrent hoe het met mij gaat. Door mijn ongeremdheid draaf ik nogal door wat een hoop tijd van de begeleiding inneemt.*
- *Ik wil graag dat hij meer uit zichzelf vertelt en zijn kennis op mijn situatie toepast.*
- *Iets meer doorpakken, uitdagen, checken.*

Verder benadrukt een aantal cliënten nog het belang van goed luisteren en kijken naar de cliënt. Ze zeggen hier het volgende over:

- *Aansluiting bij wat er nodig is bij mij, klopt soms wel, maar regelmatig ook niet. Ik zie vooral iemand die erg zijn best doet, daardoor soms teveel met zichzelf bezig is en minder met de essentie van wat bij mij speelt.*
- *Soms (zeker eind van het jaar te weinig tijd) om rustig alles te regelen etc. Eén kort praatje over waar ik tegen aanloop met hersenletsel komt niet ter sprake vanwege tijd te kort.*
- *Niet iedere patiënt is hetzelfde en moet dus anders geholpen worden en wat geboden wordt is standaard en soms niet voldoende.*

Tot slot zijn er ook cliënten die graag een compliment willen geven. Zo zegt een cliënt 'Mijn begeleider weet precies wat hij moet doen met de problematiek van NAH'. Een andere cliënt zegt tevreden te zijn met zijn begeleider en een cliënt noemt zijn begeleider 'zeer kundig'.

2.3. Houding begeleider; respect

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de houding van de begeleider en respect.

2.3.1. Analyse gesloten vragen

Bij dit onderwerp zijn drie stellingen voorgelegd aan de cliënten. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

De begeleider neemt wensen van cliënten serieus en houdt zich aan afspraken. Daarnaast houdt de begeleider rekening met de mening van de cliënt. Verbetering ten aanzien van dit onderwerp is volgens de meeste cliënten niet nodig.

Houding begeleider; respect		Ja	Nee
3.	De begeleider neemt mijn wensen serieus ⁴	99% (1074)	1% (10)
4.	De begeleider houdt zich aan de afspraken ⁵	99% (1076)	1% (9)
5.	De begeleider houdt rekening met mijn mening ⁶	99% (1073)	1% (9)
	Is verbetering nodig in de houding van de begeleider? ⁷	5% (57)	95% (1002)

2.3.2. Analyse opmerkingen en verbetersuggesties

Bij het onderwerp 'Houding begeleider, respect' geven 57 cliënten aan dat er verbetering nodig is in de houding van de begeleider. Een aantal cliënten geeft bij de open vraag aan welke verbetering ze nodig vinden.

Acht cliënten geven aan dat het belangrijk is dat de begeleider goed kijkt en luistert naar wat de cliënt nodig heeft. Deze cliënten vinden een persoonlijke en op de cliënt afgestemde aanpak belangrijk. De opmerkingen die cliënten hierover maken zijn:

⁴ 20 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

⁵ 19 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

⁶ 22 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

⁷ 45 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

- *Echt kijken en luisteren.*
- *Iets meer invoelen in wat de cliënt zegt.*
- *Ik vond de begeleiding soms wat te veel volgens het boekje, maar verder niets dan lof.*
- *Mijn begeleider vindt het niet nodig om mee te gaan boodschappen doen, hij vindt zichzelf daar te duur voor. Ik heb last van [cliënt noemt klacht] dus kan niet lang alleen boodschappen doen.*
- *Meer gerichte aanpak.*
- *Wat meer toegespitst op mijn situatie.*
- *Er zijn te veel cursussen die hij moet volgen. De ervaring van de cliënt is van veel meer belang.*
- *Omdat ik al zolang NAH heb, heb ik veel ervaring en zelf oplossingen bedacht en ontwikkeld. Soms wordt dat vergeten en te snel oplossingen aangedragen en onvoldoende onderzocht wat ik nodig heb. Dit is wel bespreekbaar en de begeleiding zoekt hier ook aansluiting bij.*

Vijf cliënten vinden dat de begeleider zich wat proactiever mag opstellen. Zij zeggen hierover:

- *Het mag iets doortastender, iets meer doorvragen.*
- *Misschien vind ik ze te aardig en mogen ze ook wel iets van mij (ons) eisen. Maar dat zal ik wel zelf willen en nodig hebben met mijn uitstelgedrag.*
- *Iets zelfverzekerder.*
- *Mij meer sturen.*
- *Meer proactief.*

Voorbeelden van andere opmerkingen over de houding van de begeleider zijn:

- *Ik vind snel contact belangrijk en dat mis ik. Als er een vraagstuk snel opgelost moet worden is het niet prettig als je daar soms vijf dagen later pas wat terug hoort.*
- *Ik zou wat meer mijn mening moeten/durven geven, dat maakt het een stuk makkelijker.*
- *Meer praktische begeleiding in plaats van emotioneel.*
- *Hij komt gewoon niet op de afspraak want hij durft niet te rijden met een klein beetje sneeuwval. Belt ook niet af! Hij heeft ook geen respect voor [noemt persoonlijke angst].*
- *Meer tijd in drukke dagen.*
- *We kwamen altijd tijd te kort. Ik bleef achter met een onafgemaakte klus. Dat veel spanning gaf. Deze spanning duurde tot de volgende afspraak.*
- *Hij vergeet nog wel eens een afspraak.*

Tot slot zijn er bij deze vraag diverse cliënten die hebben benadrukt hoe tevreden ze zijn met hun begeleider:

- *Hij komt professioneel en met een rugzak voor ervaring over.*
- *Ik ben heel blij met mijn begeleider.*
- *Ik heb een hele fijne begeleider. We hebben een prettige samenwerking. Samen bepalen we de thema's en hij neemt de leiding zodat we bepaalde doelen kunnen bereiken.*
- *Ik ben super blij met hem. Hij gaat echt naast mij staan. We doen het samen.*
- *Uitzonderlijk warm gevoel van begrip, inlevingsvermogen, aanpassingsvermogen op het juiste moment afstemmen en dat geeft vertrouwen. Top!*
- *Voor mij is het perfect. Er is een klik!*
- *Hij begrijp me en dat heeft veel waarde voor mij.*

2.4. Tot steun zijn

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de steun die de begeleider biedt.

2.4.1. Analyse gesloten vragen

Over het onderwerp 'Tot steun zijn' zijn twee stellingen voorgelegd aan de cliënten. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

De cliënten ervaren dat de begeleider hen steunt als zij het moeilijk hebben. Ook krijgen zij begeleiding bij hun keuzen. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in de steun die de begeleider biedt niet nodig.

Tot steun zijn		Ja	Nee
6.	De begeleider steunt mij als ik het moeilijk heb ⁸	99% (1049)	1% (12)
7.	De begeleider begeleidt mij in mijn keuzen ⁹	99% (1032)	1% (15)
	Is verbetering nodig in de steun die de begeleider biedt? ¹⁰	5% (54)	95% (981)

⁸ 43 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

⁹ 57 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁰ 69 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

2.4.2. Analyse opmerkingen en verbetersuggesties

Een aantal cliënten licht toe wat er volgens hen kan verbeteren in de steun die de begeleider biedt. Vijf cliënten geven bij deze vraag aan niet per sé behoefte te hebben aan steun, maar vooral aan praktische tips. Ze zeggen het volgende erover:

- *Soms heb ik in plaats van (alleen) een luisterend oor, ook behoefte aan praktische tips.*
- *Soms zou ik willen dat ze mij wat meer bijstuurt, maar ik weet ook dat ik daar slecht naar zou luisteren.*
- *Niet mijn situatie bespreken, maar vooral helpen iets te doen.*
- *Als er bezwaar gemaakt moet worden steunt hij mij niet en helpt ook niet.*
- *Meer weten over welke mogelijkheden er zijn om de dagen leuk door te komen. Weten wat er te doen is voor zieke mensen.*

Twee cliënten benadrukken dat het belangrijk is de begeleiding op de persoon af te stemmen. Eén cliënt verwoordt het als: 'Iets meer verdiepen in de cliënt.' Twee cliënten geven aan het lastig te vinden dat de begeleider niet altijd bereikbaar is als het even niet gaat. Een cliënt zegt: 'Ik zou op alle momenten van de dag en nacht willen kunnen terugvallen op mijn begeleider.'

Voorbeelden van overige opmerkingen over verbeteringen in de steun die de begeleider biedt zijn:

- *Ik begrijp dat de regie bij de klant moet zijn. Regie is zwaar voor iemand die afwijking in de hersenpan heeft. Het kost veel energie, waar je weer barstende koppijn van krijgt.*
- *Verbetering is niet het juiste woord, soms liever wat meer tijd.*
- *Mijn mannelijke begeleider is vriendelijk zorgzaam, maar als vrouw zijnde mis ik af en toe wel die arm om mij heen. Dat is mijns inziens wat moeilijker als vrouw met een mannelijke begeleider.*
- *Te veel en te lang praten over moeilijke dingen geeft naderhand ook narigheid. Maar een gesprek is wederkerig natuurlijk en het is mijn valkuil te veel op te rakelen.*
- *Duidelijk voordelen en nadelen (laten) overwegen, objectief, begripvol en steunend.*

2.5. Begeleider

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de begeleider.

2.5.1. Analyse gesloten vragen

Bij dit onderwerp zijn vier stellingen voorgelegd aan de cliënten. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken). Er zijn geen aandachts- of verbeterpunten.

De cliënten voelen zich prettig bij de begeleider en vinden de begeleider goed bereikbaar. Daarnaast bezoekt de begeleider de cliënt vaak genoeg en het bezoek duurt lang genoeg. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in de bezoeken van de begeleider niet nodig.

Begeleider		Ja	Nee
8.	Ik voel mij prettig bij mijn begeleider ¹¹	99% (1076)	1% (6)
9.	De begeleider bezoekt mij vaak genoeg ¹²	97% (1052)	3% (30)
10.	Het bezoek van de begeleider duurt lang genoeg ¹³	95% (1013)	5% (57)
11.	De begeleider is goed bereikbaar ¹⁴	97% (1046)	3% (29)
	Is verbetering nodig in de bezoeken van de begeleider? ¹⁵	6% (65)	94% (997)

2.5.2. Analyse opmerkingen en verbetersuggesties

In de gesloten vraag zeggen 65 cliënten dat er verbetering nodig is in de bezoeken van de begeleider. In de open vraag hebben diverse cliënten hun antwoord toegelicht en verbeterpunten beschreven. Deze opmerkingen gaan met name over de frequentie en de duur van de bezoeken. Daarnaast maakt een aantal cliënten kritische opmerkingen over de bereikbaarheid van de begeleider, ondanks dat dit aspect ook als positief punt naar voren komt uit de vragenlijst.

¹¹ 22 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹² 22 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹³ 34 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁴ 29 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁵ 42 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

Frequentie en duur bezoeken

43 cliënten willen graag vaker begeleiding en langere bezoeken. Zij ervaren bijvoorbeeld te weinig tijd voor hetgene wat ze graag willen bespreken met hun begeleider. Daarbij geven cliënten aan het prettig is al een begeleider tijdelijk vaker of langer kan langskomen als er bijvoorbeeld sprake is van een veranderende situatie.

Ter illustratie een aantal opmerkingen:

- *Op het moment spelen er ook andere zaken, zodat de tijd af en toe te krap is.*
- *Soms kom je tijd te kort. Komen er gedurende het gesprek meer vragen.*
- *Een bezoek van een begeleider zou meer flexibel moeten zijn indien dat noodzakelijk is.*
- *Graag langere bezoeken. Dat is wel handig als je er even doorheen zit.*
- *Als we naar het ziekenhuis gaan samen, dan is er geen tijd meer voor de rest. En soms is nog niet alles bespreken als ze weggaat.*

Bereikbaarheid van de begeleider

Een aantal cliënten vinden dat de bereikbaarheid van de begeleiding beter kan. Zij willen dat de begeleider ook 's avonds, in het weekend en bij noodgevallen bereikbaar is. Eén cliënt maakt een positieve opmerking over zijn begeleider en zegt: 'Als ik mijn begeleider nodig dan kan ik hem altijd appen. Dat geeft rust.' Enkele kritische opmerkingen over de bereikbaarheid zijn:

- *Ik vind het jammer dat ik hem niet altijd kan bellen. Omdat hij parttime werkt, kan ik hem vanaf vrijdagmiddag tot woensdag niet bereiken.*
- *Mijn vorige begeleider werkte parttime en dat is niet handig.*
- *Meer bereikbaarheid in het weekend. Al zou dit maar een uurtje zijn om naar de berichten te kijken.*
- *Ik vind het lastig dat mijn begeleider niet altijd direct de telefoon kan opnemen.*

Overige opmerkingen over de begeleider zijn:

- *Ik vind het vervelend dat ik niet kan roken tijdens de begeleiding.*
- *Zeker op tijd komen en niet uren later.*
- *Mag meer initiatief.*
- *Niet om elk wissewasje afzeggen.*

2.6. Begeleidingsplan

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot het begeleidingsplan.

2.6.1. Analyse gesloten vragen

Over het onderwerp 'Begeleidingsplan' zijn drie stellingen voorgelegd aan de cliënten. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

De cliënten weten wat er in hun begeleidingsplan staat en hebben hier regelmatig overleg over met hun begeleider. Daarnaast zijn de cliënten tevreden over wat de begeleiding hen tot nu toe oplevert. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in het begeleidingsplan niet nodig.

Begeleidingsplan		Ja	Nee
12.	Ik weet wat er in mijn begeleidingsplan staat ¹⁶	93% (976)	7% (77)
13.	Ik kan regelmatig over mijn begeleidingsplan overleggen met mijn begeleider ¹⁷	95% (946)	5% (46)
14.	Ik ben tevreden over wat de begeleiding mij tot nu toe oplevert ¹⁸	97% (1043)	3% (27)
	Is verbetering nodig in het begeleidingsplan? ¹⁹	6% (59)	94% (945)

2.6.2. Analyse opmerkingen en verbeteringsuggesties

Bij dit thema merken cliënten (18) op dat zij niet weten wat er in hun begeleidingsplan staat. Dit kan komen door hun hersenletsel, doordat er in de begeleiding niets mee wordt gedaan of doordat het plan voor de cliënt geen waarde heeft. Een aantal voorbeelden van opmerkingen hierover zijn:

¹⁶ 51 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁷ 112 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁸ 34 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

¹⁹ 100 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

- *Ik heb het begeleidingsplan een tijd niet meer gelezen en weet daardoor niet precies meer wat er in staat.*
- *Door mijn geheugenproblemen en doordat ik al veel verschillende begeleiders heb gehad, weet ik niet wat er in mijn plan staat.*
- *Door mijn beperking neem ik niet het initiatief om het begeleidingsplan te raadplegen.*
- *Ik vergeet door mijn hersenletsel wat er in het plan staat. Het interesseert mij niet.*
- *Begeleidingsplan is voor mij niet belangrijk, dat is voor de begeleider.*

Verder geven diverse cliënten aan dat ze vaker het plan willen bespreken en meer effect willen ervaren van het plan. Opmerkingen die cliënten hierover maken zijn:

- *De opgenomen punten duren te lang vind ik.*
- *Ik ervaar geen progressie.*
- *Het plan is op zich goed, maar er wordt weinig mee gedaan.*
- *Afspraken in het begeleidingsplan vaker oppakken.*
- *Het begeleidingsplan kan vaker doorgenomen worden.*
- *Herhalen en bespreken van het plan.*
- *Het plan vaker doorspreken en kijken of aan alle doelen gewerkt wordt.*
- *Af en toe updaten.*

Tot slot merken cliënten op dat ze het belangrijk vinden als het plan goed is afgestemd op de cliënt. Ze zeggen hierover:

- *Het zou fijn zijn als de begeleider iets vrijer doelen kon formuleren.*
- *Iets meer gericht op de cliënt.*
- *Was te algemeen, niet gericht op de cliënt.*
- *Begeleidingsplan actueel houden en borgen: aanpassen aan ontwikkeling en hulpvraag van de cliënt.*

2.7. Cliëntenrechten

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot het onderwerp 'cliëntenrechten'.

2.7.1. Analyse gesloten vragen

Bij dit onderwerp zijn drie stellingen voorgelegd aan de cliënten. Twee stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken). Er zijn geen aandachts- of verbeterpunten.

De cliënten weten dat zij het recht hebben om hun persoonlijke gegevens in te zien. Daarnaast informeert de begeleider cliënten over regelingen en ontwikkelingen die voor hen van belang zijn. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in de cliëntenrechten niet nodig.

Cliëntenrechten		Ja	Nee
	Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen ²⁰	78% (811)	22% (225)
15.	Ik weet dat ik recht heb om al mijn persoonlijke gegevens in te zien ²¹	92% (977)	8% (82)
16.	De begeleider informeert mij over regelingen en ontwikkelingen die voor mij van belang zijn ²²	94% (954)	6% (58)
	Is verbetering nodig in de cliëntenrechten? ²³	5% (41)	95% (864)

2.7.2. Analyse opmerkingen en verbetersuggesties

Bij de vraag welke verbeteringen nodig zijn, antwoorden 26 cliënten dat zij nog nooit met klachten of informatie over regelingen en ontwikkelingen te maken hebben gehad of dat deze vragen niet van toepassing op hen zijn. Slechts enkele cliënten merken op behoefte te hebben aan meer informatie over hun rechten. Zo zegt één cliënt 'Ik heb eigenlijk geen idee hoe ik mijn persoonlijke gegevens kan inzien.'

²⁰ 68 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²¹ 45 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²² 92 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²³ 199 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

2.8. Sociaal contact

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot sociale contacten.

2.8.1. Analyse gesloten vragen

Over het onderwerp 'Sociaal contact' zijn twee stellingen voorgelegd aan de cliënten. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

Volgens de cliënten is er gelegenheid om met de begeleider te praten over sociale contacten, seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen. Een groot deel van de cliënten vindt verbetering in de gelegenheid om met de begeleider over deze onderwerpen te praten niet nodig.

Sociaal contact		Ja	Nee
17.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over sociale contacten (vrienden, familie, kennissen) ²⁴	99% (1079)	1% (4)
18.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen ²⁵	97% (928)	5% (33)
	Is verbetering nodig in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties of seksualiteit? ²⁶	9% (91)	91% (911)

2.8.2. Analyse opmerkingen en verbeteringsuggesties

Diverse cliënten merken bij de open vraag op dat ze goed kunnen praten met hun begeleider over sociale contacten, relaties en seksualiteit. Eén cliënt zegt: 'Mijn begeleider heeft geen oordeel, zo creëert hij een ruimte dat alles bespreekbaar is.' En een andere cliënt zegt: 'Alles ligt open om erover te praten.'

De kritische opmerkingen die cliënten geven gaan over de lastigheid om over seksualiteit te praten met hun begeleider. De cliënten zeggen er het volgende over:

- *Seksualiteit is een moeilijk onderwerp. Dit brengt hij niet uit zichzelf ter sprake. Dat moet van mij komen.*
- *Als man praat je daar niet gemakkelijk over met een alleenstaande begeleider.*
- *Ik zou meer willen praten over seksualiteit en NAH.*
- *Seksualiteit explicieter aanreiken in de begeleidingsgesprekken.*
- *Kritische vragen zijn altijd goed, minder schroom is prima. Wij Nederlandse, zeker in de zorg, zijn te voorzichtig.*

²⁴ 21 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²⁵ 142 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²⁶ 102 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

- *Ik heb het gevoel dat als ik over seks praat mijn begeleider uitdaag. Wat voor mij betreft niet de bedoeling is. Dus ik hou mijn mond.*
- *Ik vind het lastig om over seksualiteit te praten.*

2.9. Privacy

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de privacy van cliënten.

2.9.1. Analyse gesloten vragen

Bij dit onderwerp zijn twee stellingen voorgelegd aan de cliënten. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren (groene vlakken).

De meeste respondenten zeggen dat de begeleider de privacy van de cliënten respecteert. Daarnaast gaat de begeleider vertrouwelijk om met persoonlijke informatie. Bijna alle cliënten vinden dat er geen verbetering nodig is ten aanzien van privacy.

Privacy		Ja	Nee
19.	De begeleider respecteert mijn privacy ²⁷	100% (1076)	0% (5)
20.	De begeleider gaat vertrouwelijk om met mijn persoonlijke informatie ²⁸	100% (1045)	0% (3)
	Is verbetering nodig ten aanzien van de privacy? ²⁹	2% (20)	98% (1020)

2.9.2. Analyse opmerkingen en verbetersuggesties

De cliënten die een opmerking hebben geplaatst geven aan dat zij er geen zicht op hebben of de begeleider vertrouwelijk met persoonlijke informatie omgaat. Meerdere cliënten benoemen dat ze hun begeleider vertrouwen en dat ze het gevoel hebben dat ze zorgvuldig omgaan met persoonlijke informatie.

²⁷ 23 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²⁸ 56 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

²⁹ 64 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

2.10. Spiritualiteit en geloofsovertuiging

In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot spiritualiteit en geloofsovertuiging.

2.10.1. Analyse gesloten vragen

Bij dit onderwerp is één stelling voorgelegd aan de cliënten. Deze stelling is als sterk punt aangemerkt (groen vlak).

Bijna alle cliënten worden in hun waarde gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit. Verbetering ten aanzien van dit onderwerp is volgens de meeste cliënten niet nodig.

Spiritualiteit en geloofsovertuiging		Ja	Nee
21.	Ik word in mijn waarde gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit ³⁰	99% (984)	0% (5)
	Is verbetering nodig ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan? ³¹	3% (26)	97% (946)

2.10.2. Analyse opmerkingen en verbeteringsuggesties

Diverse cliënten zeggen dat zij niet gelovig zijn of dat dit onderwerp niet ter sprake is gekomen tijdens de begeleiding. Eén cliënt geeft aan moeite te hebben dit onderwerp te bespreken met zijn begeleider. Hij zegt: 'Ik heb het gevoel dat dit geen vertrouwd onderwerp is voor hem. Het voelt voor mij als een drempel om erover te praten.' Een andere cliënt heeft ook een gelijke ervaring en zegt: 'Mijn geloofsovertuiging is nooit het onderwerp van gesprek geweest. De begeleider is daar nooit op ingegaan, soms had het wel gekund wat mij betreft. In onze gesprekken was helaas niet zoveel diepgang.' Verder maakt een paar cliënten vooral positieve opmerkingen:

- *Wel vind ik het fijn dat mijn begeleider ook een geloofsovertuiging heeft die aansluit bij mij.*
- *Mijn begeleider luistert altijd respectvol. Mijn geloof houdt mij stabiel.*
- *Wij vinden de begeleiding fantastisch, ondersteunend. We voelen ons oprecht in onze waarde gelaten.*

³⁰ 115 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

³¹ 132 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

3. Conclusie en aanbevelingen

Met de cliëntenraadpleging is inzicht verkregen in de ervaringen van cliënten die begeleiding krijgen van Professionals in NAH. De cliëntenraadpleging heeft zich gericht op de kwaliteit van de begeleiding. Cliënten hebben hierover hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt. Dit hoofdstuk bevat de conclusies en aanbevelingen van het LSR. Daarnaast heeft het LSR de resultaten van de huidige cliëntenraadpleging vergeleken met de uitkomsten van 2017.

3.1. Algemeen beeld

De vragenlijst is door 50% van de cliënten ingevuld. De respons is voldoende om de rapportage als representatief te beschouwen.

Van de 22 stellingen die aan de cliënten zijn voorgelegd zijn er 21 als sterk punt benoemd. Er zijn geen aandachts- of verbeterpunten. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de 21 sterke punten.

Professionals in NAH	
Sterke punten	<ul style="list-style-type: none">• Begeleider weet voldoende over hersenletsel en de gevolgen ervan• Begeleider kan kennis over hersenletsel voldoende op de situatie van de cliënt toepassen• Begeleider neemt wensen serieus• Begeleider houdt zich aan afspraken• Begeleider houdt rekening met mening van cliënt• Begeleider steunt de cliënt als hij het moeilijk heeft• Begeleider begeleidt de cliënt in zijn keuzen• Cliënt voelt zich prettig bij de begeleider• Begeleider bezoekt de cliënt vaak genoeg• Het bezoek duurt lang genoeg• Begeleider is goed bereikbaar• Cliënt weet wat er in het begeleidingsplan staat• Er is regelmatig overleg over het begeleidingsplan• Cliënt is tevreden over wat de begeleiding tot nu toe oplevert• Cliënt weet dat hij het recht heeft om persoonlijke gegevens in te zien• Begeleider informeert de cliënt over belangrijke regelingen en ontwikkelingen• Cliënt krijgt gelegenheid om met de begeleider te praten over sociale contacten• Cliënt krijgt gelegenheid om met de begeleider te praten over seksualiteit, relaties en samenwonen

Professionals in NAH	
	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleider respecteert privacy van de cliënt • Begeleider gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie • Cliënt wordt in zijn waarde gelaten op gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit
Aandachtspunten	Er zijn geen aandachtspunten
Verbeterpunten	Er zijn geen verbeterpunten

Als we kijken naar de resultaten van de gesloten vragen dan kunnen we concluderen dat de cliënten zeer positief zijn over de begeleiding die zij krijgen van Professionals in NAH. Het cliëntenbestand van Professionals in NAH is de afgelopen jaren flink gegroeid. In 2017 bood Professionals in NAH ondersteuning aan 1316 cliënten en inmiddels zijn dit 2700 cliënten. Het is Professionals in NAH gelukt om de cliënttevredenheid hoog te houden.

In de vragenlijst is de cliënt weer actief gevraagd of ze suggesties hebben om de dienstverlening voor cliënten te verbeteren. De meeste suggesties gaan over de volgende thema's:

- Frequentie in begeleiding en duur van de bezoeken
- Continu ontwikkelen kennis begeleiders
- Inhoud van het begeleidingsplan

Vergelijking 2017 & 2019

De vragenlijsten van 2017 en 2019 bevatten 22 stellingen die op dezelfde manier zijn geformuleerd, en dus met elkaar te vergelijken zijn. De sterke punten zijn in 2017 en 2019 indientiek aan elkaar. Het aantal cliënten dat verbetering wenst bij een onderwerp is in beide jaren ook nagenoeg gelijk. Concluderend kunnen we stellen dat er geen grote verschillen zijn tussen beide jaren. De cliënten zijn, net als in 2017, nog steeds erg positief over de begeleiding die zij krijgen van Professionals in NAH.

3.2. Aanbevelingen LSR

Op basis van de eindrapportage kan Professionals in NAH een SMART³² verbeterplan opstellen. Ter inspiratie hiervoor doet het LSR de onderstaande aanbevelingen.

Frequentie in begeleiding en duur van bezoeken

Cliënten geven aan dat ze meer tijd zouden willen tijdens een begeleidingsmoment en/of vaker in de week begeleiding zouden willen. Deze wensen hadden de cliënten in 2017 ook. Het LSR raadt aan om als organisatie op dit punt te reflecteren. Zijn er verbeteracties in gang gezet de afgelopen jaren? Zo ja, welke effect zien jullie hiervan? Zo nee, waarom niet? Is verbetering mogelijk?

Continu ontwikkelen kennis begeleider

Cliënten benadrukken, net als in 2017, het belang van het actueel houden van de kennis van de begeleiders op het gebied van hersenletsel. Hierbij benoemen diverse cliënten ook dat ze ervaren dat hun begeleider over actuele kennis beschikt. Het LSR raadt aan ook op dit thema te reflecteren. Hebben de begeleiders ook het idee dat ze over voldoende kennis beschikken? Bereikt relevante kennis ook de cliënt? Is hierin nog verbetering mogelijk?

Inhoud begeleidingplan

Meerdere cliënten geven aan geen kennis te hebben van de inhoud van hun begeleidingsplan. Dit komt door geheugenproblemen van de cliënt, doordat de cliënt het nut niet inziet van het plan en/of dat doordat de begeleider beperkt aandacht besteedt aan de inhoud van het plan. Daarnaast geeft een aantal cliënten aan dat ze effectiever met de doelen aan de slag zouden willen en resultaat willen ervaren. Het LSR raadt daarom aan om per cliënt te bekijken hoe doelen en resultaten inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor de cliënt. Een optie hiervoor zou kunnen zijn om doelen en resultaten te visualiseren voor de cliënt en deze regelmatig te bespreken.

De individuele wensen, suggesties en tips

De individuele wensen, suggesties en tips kunnen ook een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op organisatieniveau. Het LSR raadt daarom aan om te bekijken welke individuele opmerkingen en verbeter suggesties uit de vragenlijsten kunnen worden meegenomen in de verbeterplannen. Denk bijvoorbeeld aan de wensen van cliënten voor een meer proactievare/persoonsgerichte begeleidingsstijl, de behoefte aan meer praktische tips, wensen omtrent de bereikbaarheid van begeleiders en de behoefte van sommige cliënten om te kunnen praten over seksualiteit.

³² Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Bespreek binnen de teams de uitkomsten.

Hebben de teamleden nog aanvullende aandachtspunten? Het LSR ziet dat medewerkers vaak kritischer zijn dan cliënten over de kwaliteit van de begeleiding. Medewerkers benoemen vaak belangrijke aandachtspunten en komen met waardevolle verbetersuggesties waardoor de kwaliteit van de begeleiding aan de cliënten nog kan verbeteren.

Om te komen tot een gezamenlijk gedragen verbeterplan kunnen bijvoorbeeld de volgende stappen worden doorlopen:

- Bespreek de uitkomsten met de cliënten(raad) en de medewerkers:
 - Welke uitkomsten herkennen de cliënten en de medewerkers?
 - Welke uitkomsten vallen op?
- Bepaal wat de belangrijkste aandachtspunten zijn om aan te pakken.
- Maak concrete verbeterafspraken (wie doet wat, wanneer; zo SMART mogelijk).
- Leg het vast in een verbeterplan.
- Evalueer het verbeterplan (na een half jaar).

Bijlage I - Aanpak

De cliëntenraadpleging bestaat uit onderstaande stappen:

Stap 1 Vragenlijst

Voor de raadpleging is dezelfde vragenlijst (minus één vraag) gebruikt als voor de raadpleging in 2017.

Stap 2 Invullen vragenlijst

Op basis van de cijfers gegeven door Jan Voortman, directeur van Professionals in NAH, ging het LSR voor dit onderzoek uit van een cliëntenbestand van 2208 cliënten.

Professionals in NAH begeleidde ten tijde van de raadpleging 2700 cliënten. Er is voor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder de cliënten die minimaal al 3 á 4 maanden begeleiding hebben, dit zijn 2208 cliënten.

De begeleiders van Professionals in NAH hebben bij de cliënten geïnventariseerd hoe (schriftelijk of digitaal) ze zouden willen deelnemen aan de raadpleging. Het LSR heeft de vragenlijst per post of via de mail verzonden aan de cliënten.

Professionals in NAH leverde een bijdrage aan het behalen van de benodigde respons door cliënten en medewerkers goed te informeren over de cliëntenraadpleging en hen actief te stimuleren om de vragenlijst in te vullen.

Stap 3 Analyse en Rapportage

Het LSR heeft de uitkomsten verwerkt en geanalyseerd. Het rapport biedt een overzicht en een beschrijving van de cijfermatige uitkomsten aangevuld met uitspraken van cliënten, een lijst met sterke punten en de verbetersuggesties gedaan door cliënten.

Het LSR heeft conclusies getrokken, vergeleek de uitkomsten met 2017, heeft algemene aanbevelingen gedaan en een samenvatting gemaakt.

Stap 4 Rapportbespreking

Jan Voortman, directeur van Professionals in NAH, en de kwaliteitsadviseur van het LSR hebben de uitkomsten van de cliëntenraadpleging besproken. Op basis van deze bespreking heeft het LSR het rapport aangepast en definitief gemaakt.

Analyse

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

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten antwoordt positief op een stelling (en minder dan 25% wenst verbetering)
Aandachtspunt	90% of meer van de cliënten antwoordt positief, terwijl 25% of meer verbetering wenst ten aanzien van het onderwerp
Verbeterpunt	25% of meer van de cliënten antwoordt negatief en 25% of meer verbetering wenst ten aanzien van het onderwerp.

Wanneer 20% of meer van de cliënten geen antwoord heeft gegeven op een vraag is het resultaat niet als sterk punt, aandachts- of verbeterpunt benoemd. Percentages kunnen door afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen 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. Wanneer uit de opmerkingen blijkt dat een groot deel van de cliënten over een bepaald onderwerp uitgesproken positief is neemt het LSR het onderwerp mee als sterk punt. Als een groot deel van de cliënten over een bepaald onderwerp minder tevreden is, vormt het onderwerp een (extra) aandachtspunt. Op basis van alle uitkomsten trekt het LSR conclusies, vergelijkt de uitkomsten met die van 2017, doet algemene aanbevelingen en maakt een samenvatting.

Bijlage II - Samenvatting

In de periode november en december 2019 is door het LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij Professionals in NAH. De cliënten hebben door het invullen van een vragenlijst hun mening gegeven over de kwaliteit van de begeleiding.

Over de volgende onderwerpen hebben cliënten hun mening gegeven:

- Kennis en kunde;
- Houding begeleider, respect;
- Tot steun zijn;
- Begeleider;
- Begeleidingsplan;
- Cliëntenrechten;
- Sociaal contact;
- Privacy;
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging.

Over de negen bovenstaande thema's zijn in totaal 22 stellingen opgenomen. Bij elk thema is gevraagd of de cliënt verbetering nodig vindt en of hij verbeteringsuggesties heeft.

Deelname aan cliëntenraadpleging

Professionals in NAH begeleidde ten tijde van de raadpleging 2700 cliënten. Er is voor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder de cliënten die minimaal al 3 á 4 maanden begeleiding hebben, dit zijn 2208 cliënten. Van de 2208 cliënten hebben 1104 de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 50%. De respons is voldoende om de rapportage als representatief te beschouwen.

Resultaten

De cliënten van Professionals in NAH zijn, net als in 2017, erg positief over de kwaliteit van de begeleiding die zij krijgen. Van de 22 stellingen komen 21 stellingen als sterk punt naar voren. Er zijn geen aandachts- of verbeterpunten. Naast de vele sterke punten, zijn er ook cliënten die een kritische opmerking maken of een tip hebben voor Professionals in NAH. De meest opvallende thema's hierbij zijn: frequentie in begeleiding en duur van de bezoeken, ontwikkeling en scholing van begeleiding en weten wat er in het begeleidingsplan staat. De verbeteringsuggesties van cliënten bieden mogelijk verbeterkansen voor Professionals in NAH.