



GEMIVA-SVG GROEP

Samen maken we het verschil

Dit Vind Ik Ervan!

Analyse 2017

Djoeke K. Gerding

Gemiva-SVG Groep, maart 2018



“Tijd voor een goed gesprek!”

- *Dit Vind Ik Ervan!*

Indeling

- Inleiding
- *Over Dit Vind Ik Ervan!*
- Vergelijking
- Een kwantitatief beeld
- *Ik vertel!* - Cliënten
 - Algemeen
 - Familie
 - Lijf
 - Gevoel
- *Ik zie en vertel!* - Vertegenwoordigers
 - Algemeen
 - Gevoel
 - Lijf
 - Veilig
- Andere categorieën
- *Ik toon!* - Cliënten die non-verbaal communiceren
- Wat valt op in de uitkomsten 2017?
- En in vergelijking met 2016?
- Aanbevelingen

Inleiding

Dit Vind Ik Ervan! is een methode die gebruikt wordt om de ervaringen van cliënten te meten als onderdeel van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Binnen de Gemiva-SVG Groep is de methode destijds gekozen in samenspraak met de Centrale Medezeggenschapsraad. De informatie die eruit naar voren komt wordt met name gebruikt bij het maken van het ondersteuningsplan van cliënten en bij het bepalen wat er binnen de organisatie nog verbeterd kan worden.

Deze analyse bekijkt de resultaten van de toepassing van *Dit Vind Ik Ervan!* over 2017, vat deze samen en wijst op de verschillen tussen de antwoorden door de cliënten en die door de vertegenwoordigers. Daarnaast wordt dit jaar ook de groep non-verbaal-communicerende cliënten meegenomen, die via *Ik Toon!* ook aan *Dit Vind Ik Ervan!* meedoen. Tenslotte worden de bevindingen van dit jaar vergeleken met die van vorig jaar, en zijn er aanbevelingen gebaseerd op de resultaten van dit jaar.

Over Dit Vind Ik Ervan!

“*Dit vind ik ervan!* is een manier om met cliënten en verwanten in dialoog te gaan over wat zij belangrijk vinden in de zorg- en dienstverlening”, zo staat het op de website van het *Platform Dit Vind Ik Ervan!* De bedoeling van *Dit vind ik ervan!* is om de ervaringen van cliënten te gebruiken om passende zorg te ontwikkelen. Bij deze methode gaat een begeleider, die hiervoor training heeft gekregen, in gesprek met zijn of haar cliënt. Dit gebeurt op een manier die bij de cliënt past, bijvoorbeeld met een geïllustreerd setje kaarten. De cliënt kan zo zijn of haar ervaring vertellen, en de begeleider kan die informatie gebruiken om beter zorg op maat aan te bieden. Hoewel de eigen begeleider natuurlijk een vertrouwensband met de cliënt heeft die ertoe zou kunnen leiden dat de cliënt geneigd is om wenselijke antwoorden te geven, is de keuze toch gevallen op de eigen begeleider, omdat uit onderzoek blijkt dat deze veel meer informatie boven water krijgt dan een externe ondervrager, juist omdat die vertrouwensband er dan niet is.¹

Het gesprek met de cliënt zelf vindt plaats aan de hand van de werkwijze *Ik Vertel!* De variant van *Dit vind ik ervan!* die in de dialoog met de vertegenwoordiger wordt gebruikt heet *Ik Zie En Vertel!* Om ook de ervaringen in beeld te brengen van cliënten die niet tot betekenisvolle verbale communicatie in staat zijn, wordt gewerkt met *Ik Toon!*

¹ Markant Februari 2018, p22.

Vergelijking

Bij het verzamelen van informatie op basis van *Dit Vind Ik Ervan!* zijn twee vragenlijsten in gebruik. Die zijn niet bedoeld om in te vullen en af te vinken, maar als ruggesteun voor het onderzoekende gesprek. In de eerste plaats is er een vragenlijst voor de cliënten, die peilt hoe zij de zorg ervaren. De tweede vragenlijst is bijna exact hetzelfde, maar gericht op de vertegenwoordigers, en vraagt om hun perspectief. Zo is het mogelijk om de ervaringen van cliënten die zich via de *Ik Vertel!*-werkwijze hebben uitgesproken te vergelijken met die van verwanten of vertegenwoordigers, die met behulp van de *Ik Zie en Vertel!*-methode zijn bevestigd. Daarnaast is er zoals opgemerkt de *Ik Toon!*-methode, die wordt gebruikt om de ervaringen van cliënten met weinig tot geen verbale vermogens in kaart te brengen. Omdat *Ik Toon!* dit jaar voor het eerst mee wordt genomen in deze analyse, worden de resultaten hieruit afzonderlijk behandeld. Zo kan er ook worden gekeken of er hierbij verschillen naar voren komen.

Dit Vind Ik Ervan! is opgesplitst in 10 verschillende thema's. Binnen deze thema's worden verschillende vragen gesteld, waarna een algehele beoordeling van de categorie wordt gegeven. Ook wordt er per categorie gevraagd of verandering gewenst is, en wordt er gevraagd welke categorieën door cliënten en vertegenwoordigers het belangrijkste worden gevonden.

De 10 categorieën zijn:

- Gevoel hoe het gaat, tevredenheid, gekend voelen, omgaan met emoties
- Lijf gezondheid, uiterlijk, eten en drinken, bewegen, verzorging
- Familie gezin, contact met familie, betekenis van familie
- Vrienden vriendschappen, contacten met anderen, liefde en relaties
- Meedoen contact in de buurt, op pad gaan, participatie, iets voor anderen doen
- Hulp betrouwbaar, luisteren, omgang, behandeling, vakmanschap
- Huis huishouden, bezittingen, geld
- Doen werk/dagbesteding, school, vrije tijd, leren
- Kiezen keuzes maken, invloed hebben
- Veilig voelen veilig voelen in huis/de buurt, brandveiligheid

De respondenten kunnen de kwaliteit van bestaan (c.q. die van de geboden ondersteuning daarbij) van de cliënt aan de hand van de categorieën samenvattend beoordelen als 'Top!', 'Goed', 'Matig' of 'Slecht'. Die score wordt in het digitale dossier van de cliënt vastgelegd, samen met uitspraken over de 'kwalitatieve' ervaringen en wensen van de cliënt. Deze rapportage is gebaseerd op de informatie die in 2017 in deze cliëntendossiers na toepassing van *Ik Vertel!*, *Ik Zie En Vertel!* of *Ik Toon!* is vastgelegd. Voor een vergelijking met de kwantitatieve scores 2016 is gebruik gemaakt van het over dat jaar opgestelde verslag.

Een kwantitatief beeld

Cliënten en vertegenwoordigers vinden dezelfde categorieën het belangrijkste, maar de nadruk die zij leggen verschilt. Dat blijkt uit de volgende tabel, waarin per groep de Top 5 is weergegeven.

Cliënten	2.726	Vertegenwoordigers	795
1. Familie	1.299	1. Gevoel	369
2. Lijf	1.004	2. Lijf	368
3. Gevoel	879	3. Veilig	359
4. Vrienden	830	4. Familie	263
5. Doen	755	5. Meedoen	217

Aantal respondenten dat aangeeft een categorie bijzonder belangrijk te vinden: top 5

Als kleine waarschuwing, voor er uit de hoofdstukken hierna conclusies worden getrokken, is het belangrijk te beseffen dat *Dit Vind Ik Ervan!* niet bedoeld is om gebruikt te worden als kwantitatief meetinstrument. Dit niet alleen omdat het om subjectieve percepties gaat, maar vooral omdat er nooit druk op de cliënt of vertegenwoordiger wordt gezet om alle categorieën te beantwoorden. De voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt of de vertegenwoordiger staan voorop, en als diegene dus liever niet over een bepaalde categorie praat, of de categorie niet op hem of haar van toepassing is, zal die dus open gelaten worden. Hierdoor kan het voorkomen dat er in een groep van 100 cliënten soms 50 een categorie openlaten, maar dat wel iedereen over een specifieke andere categorie wil praten. Deze sterk variërende hoeveelheid “geen antwoord” per vraag maakt de beoordelingen zelfs binnen dezelfde woonlocaties of activiteitencentra moeilijk te vergelijken. Op de betekenis daarvan wordt in de conclusies en aanbevelingen nog nader ingegaan.

In vrijwel alle gevallen kiest ruim de helft tot soms wel bijna 80% van de respondenten uit de vier opties (Top!, Goed, Matig, Slecht) voor de waardering ‘Goed’, iets waar Gemiva-SVG best trots op mag zijn. De grootte van deze categorie maakt het extra opvallend als er een piek is bij ‘Top!’ of ‘Slecht’. Hieronder een vergelijking van deze categorieën per groep respondenten:

Top! Cliënt		Top! Vert.		Slecht Cliënt		Slecht Vert.	
Familie	17%	Familie	19%	Lijf	6%	Meedoen	5%
Huis	13%	Veilig	12%	Meedoen	5%	Vrienden	5%
Doen	10%	Huis	10%	Familie	4%	Kiezen	3%

Top 3 'Top!' en 'Slecht' beoordeelde categorieën door cliënten en vertegenwoordigers

Op de vraag bij welke categorieën verandering gewenst is, geven de cliënten en de vertegenwoordigers dezelfde antwoorden. Beide groepen vinden verandering bij Lijf het belangrijkste, met Doen op de tweede plaats en Gevoel op de derde.

De onderstaande tabel geeft aan hoe per categorie de scores over de waarderingsmogelijkheden zijn verdeeld, zowel voor cliënten als voor vertegenwoordigers.

TABEL INVOEGEN

Bovenstaande informatie is 'slechts' kwantitatief van aard. Hoewel dit natuurlijk tot interessante inzichten kan leiden, is de kracht van *Dit Vind Ik Ervan!* juist het open karakter van de vragen, waardoor er waardevolle gesprekken kunnen ontstaan. Daarom wordt in deze analyse ook ingegaan op de opmerkingen van de cliënten en vertegenwoordigers bij de categorieën. Hieronder worden per groep de meest opvallende categorieën besproken. Alle hierbij gebruikte citaten zijn afkomstig uit de "Opmerkingen" die in het digitale dossier van de cliënt zijn vastgelegd met betrekking tot de gesprekken die met hem op basis van *Dit Vind Ik Ervan!* in 2017 zijn gevoerd. Om de privacy van cliënten te waarborgen, zijn namen hierbij vervangen door de eerste letter van de voor naam.

Ik vertel! - Cliënten

Algemeen

De antwoorden van de cliënten zijn vaak geformuleerd door de cliënt en een medewerker samen, omdat veel cliënten moeite hebben zelf hun antwoorden op te schrijven, en de meerwaarde juist ligt in het open gesprek tussen cliënt en medewerker. De medewerkers proberen hierbij een zo open mogelijke houding aan te nemen en de cliënt zoveel mogelijk zichzelf uit te laten drukken, de antwoorden zo objectief mogelijk te noteren en te voorkomen dat een cliënt alleen antwoorden geeft waarvan hij of zij hoopt dat de medewerker ze wil horen. In sommige gevallen noteert de medewerker daarbij eigen observaties, bijvoorbeeld dat de vragenlijst te moeilijk of abstract is voor een cliënt.

Andere opmerkingen geven juist een positieve indruk: *“Alle vragen dekken de lading!”* Vanwege het open karakter van het gesprek, en de focus op de cliënt en wat voor hem of haar belangrijk is, komen er regelmatig onderwerpen voorbij waar Gemiva-SVG wel een rol bij kan spelen, maar niet altijd direct iets aan kan doen. Zo zijn er cliënten die aangeven moeite te hebben met het verlies van een dierbare, zich zorgen maken om zieke familieleden of die graag terug zouden willen naar een eerdere (betere) gezondheidstoestand. Hoewel dit soort opmerkingen niet altijd direct tot actie van Gemiva-SVG kunnen leiden, geven ze wel duidelijk aan wat er op dat moment belangrijk is in het leven van een cliënt. Daarom is er bij deze analyse voor gekozen allereerst in te gaan op de zaken die die cliënt zelf belangrijk vindt, en eventuele beleidsaanbevelingen pas later te behandelen.

Familie

“A vindt het fijn dat de familie regelmatig bij haar op bezoek komt.”

Familie staat dit jaar wederom met stip op plaats één. Niet alleen geven cliënten aan dat ze familie de belangrijkste categorie van *Dit Vind Ik Ervan!* vinden, maar ook scoort deze categorie het hoogste aantal ‘top!’-beoordelingen. Opvallend is dat Familie ook het op-twee-na-hoogste percentage ‘slecht’-beoordelingen krijgt. Het is lastig hiervoor in de opmerkingen een verklaring te vinden. Uit de doorgegeven notities spreekt een ontzettend brede waaier aan emoties. Hoewel veel cliënten aangeven graag meer contact of visite te willen, geven ze ook aan het contact dat er wel is heel fijn te vinden, ook als het (bijvoorbeeld door afstand) alleen maar telefonisch of slechts heel sporadisch is.

“Als hij aan J denkt is hij verdrietig, maar heeft ook mooie herinneringen.”

Opvallend is dat veel cliënten eerst aangeven met wie er helaas geen contact meer is (ouders, broers of zussen of kinderen bijvoorbeeld) voordat er gepraat wordt over wie er nog wel op bezoek komen. Ook wordt er vaak aangegeven dat er verdriet is om het overlijden van naaste familieleden, of om verbroken contact met familieleden die de cliënt eigenlijk wel weer graag zou zien. Daarnaast wordt er vaak en met trots opgeschept over familieleden met wie een hechte band bestaat; dan worden alle familieleden één voor één opgenoemd, of wordt benadrukt waarom ze zo belangrijk zijn.

“Ze zijn me alles, vooral mijn neefje.

Mijn familie betekent heel veel voor me, het is het enige wat ik heb.”

“Mijn vrouw en kinderen zijn goud waard. Mijn vrouw is gestopt met werken om voor mij te kunnen zorgen.”

“I is lief.”

Uit de opmerkingen blijkt ook dat familie een breed begrip is; zo tellen huisdieren ook mee, en soms ook mensen waarmee geen bloedband is: *“Familie zijn dierbaren waar je van houdt, is M haar omschrijving”*. Toch gaat het in veel gevallen slechts om een kleine kring mensen, afgaande op de opmerkingen waarin alle belangrijke familieleden worden opgesomd. Daarnaast is het natuurlijk belangrijk te onthouden dat elke cliënt zich in een andere situatie bevindt; hoewel het aantal cliënten dat aangeeft bijna geen contact te hebben en / of graag vaker contact te willen dan nu het geval is in de meerderheid lijkt te zijn, zijn er ook cliënten die het juist prima naar hun zin hebben:

“Grote familie, gezellig met verjaardagen. Heel leuk op dinsdag bij zus eten.”

“Mijn papa is mijn grote vriend, hij komt me halen.”

“U heeft geen familie meer, zegt ze. Maar dit vindt ze niet zo erg, want ze woont niet alleen op de [locatie].”

Naast de beschrijving van hun huidige situatie of van wat zij onder familie verstaan, geven veel cliënten ook aan wat hun angsten hierbij zijn. Zo zijn er cliënten die zich zorgen maken om zieke familieleden, of die bang zijn voor wat er met hen zal gebeuren als een bepaald familielid er straks niet meer is.

“Mijn vader wordt morgen 89 jaar. Hij is in 1928 geboren. Ik ben blij dat ik hem nog heb.”

“Ik maak mijzelf zorgen om de hond van mijn ouders.”

“Vorig jaar is zijn dochter en haar gezin overvallen in de woning. Dit heeft een grote impact gehad op hen en ook op J. Gelukkig hebben ze sinds kort nieuwe en goede huisvesting. J is daar erg blij om!”

Lijf

“Ik heb suikerziekte, downsyndroom, glutenallergie, maar dat is alles. Ik wil wel dunner en langer zijn.”

De categorie Lijf is voor de cliënten ook een heel belangrijke categorie. Hierbij is het nuttig om er rekening mee te houden dat het om een brede categorie gaat. Zo vallen onder Lijf niet alleen gezondheid en uiterlijk, maar ook eten, bewegen en verzorging. Dat dit voor cliënten belangrijk is blijkt wel uit de cijfers, maar om te zien waarom dit zo is moeten we naar de opmerkingen kijken. Deze zijn net zo divers als de categorie zelf. Hier volgen enkele citaten die deze diversiteit weergeven:

“Ik vind dat het nog iets beter zou kunnen. Mijn buik wil ik graag platter hebben.”

“Alleen jammer dat ik niet meer kan lopen.”

“Als A in de spiegel kijkt ziet ze een vrolijk gezicht, een vrouw met mooie kleding en een goed figuur.”

“B haar reukvermogen is aangetast na de hersenoperatie en ze vindt dit heel erg. B heeft een brandend gevoel over haar hele lichaam waar niets aan te doen is omdat dit een gevolg is van de hersenoperatie.”

“K houdt niet zo van tanden poetsen.”

“Wil niet gereanimeerd worden, staat in aanvraag.”

“Ik heb mooie spieren hier zitten (wijst naar zijn arm).”

Naast omschrijvingen van gezondheidsklachten, blijven (onzekerheden over) uiterlijk en dan met name gewenst gewichtsverlies terugkomen. Ook plannen om meer te bewegen worden vaak ter sprake gebracht. Vaak maken medewerkers daarnaast notities over veranderingen in diëten en gezondheidssituaties, waarbij het niet helemaal duidelijk is of de cliënt daar ook zelf over sprak. Wel zijn er cliënten die aangeven wat hun lievelingseten is, of welk voedsel ze juist niet zo lekker vinden. Toch lijken de gezondheidsklachten de belangrijkste bron van ontevredenheid te zijn. Dit gaat van kleine ongemakken tot ernstig orgaanfalen. Dat zorgt ervoor dat het moeilijk in te schatten is of Gemiva-SVG op organisatorisch niveau iets zou kunnen doen om de situatie voor deze cliënten te verbeteren. Dit is wellicht iets om op locatie-niveau nog eens te overdenken.

“H geeft aan te zijn wie ze is en hier tevreden over te zijn.”

Gevoel

“Ik zou graag zelfverzekerder willen zijn.”

Gevoel is de categorie waaronder omgaan met emoties, je gekend voelen en de tevredenheid met je leven vallen. Het is de categorie die waarschijnlijk voor cliënten het gemakkelijkst te beantwoorden is; Gevoel heeft het laagste aantal “Geen antwoord”-opgaven van alle categorieën. Ongeveer 70% van de cliënten geeft hier een “goed” aan, maar toch is Gevoel, na Lijf en Doen, de categorie waarbij verandering het meest gewenst is. Hoe komt dit?

“N zegt het hier super naar zijn zin te hebben. Hij vindt het werken achter de balie, vooral het opnemen van de telefoon, het leukst.”

Hoewel Gevoel een minder brede categorie lijkt te zijn dan Lijf, komen ook hier veel verschillende soorten opmerkingen voor. Er is daarbij overlap met andere categorieën; zo zijn er, net als bij de categorie Familie, cliënten die aangeven dat zij zich zorgen maken of stress ervaren vanwege familieleden die ziek zijn. Ook zijn er veel cliënten die aangeven dat ze zich op het moment van het gesprek wel of niet goed voelen vanwege het al dan niet aanwezig zijn van lichamelijke klachten. Dat is natuurlijk een heel goed antwoord op de vraag of iemand tevreden is met zijn of haar leven, maar maakt ook duidelijk dat vanuit het perspectief van de cliënt het zorgvuldige onderscheid dat in de methodiek Dit Vind Ik Ervan! tussen categorieën wordt gemaakt slechtes betrekkelijke betekenis heeft.

“Momenteel gebeurt er veel op mijn werk en in mijn familie. Ik word er moe van en zit dan niet lekker in mijn vel.”

De enige categorie die niet lijkt terug te komen bij de opmerkingen onder Gevoel is Kiezen. Doen, Meedoen en Vrienden worden veel genoemd bij het praten over fijne stages of dagbesteding. Huis, Hulp en Veilig worden bijvoorbeeld genoemd in verband met het leren omgaan met nare emoties.

“M is blij, en hij voelt zich fijn. Bij het vragen hoe dit komt vertelt hij dat hij gisteren gewonnen heeft met voetbal.”

Dat gevoel zo complex is, en zo intrinsiek verbonden met de dingen die op dat moment spelen in iemands leven, is wellicht wat ervoor zorgt dat de informatie over de cliënt in deze categorie zo lastig te duiden is.

“Voelt zich gekend binnen het AC. E geeft aan dat het AC een wereld op zich is, niet te vergelijken met de 'gewone' wereld.”

Ik zie en vertel! - Vertegenwoordigers

Algemeen

Onder een vertegenwoordiger of verwant wordt binnen *Dit Vind Ik Ervan!* iemand verstaan waarmee de cliënt zich verwant voelt, maar die geen professional is. Vaak gaat het dus om een familielid dat inzicht heeft in het leven van de cliënt en zijn of haar observaties via *Dit Vind Ik Ervan!* met ons deelt. Hierbij worden dezelfde categorieën gebruikt als bij de cliënten.

Helaas lijkt er nog steeds sprake te zijn van verwarring bij medewerkers over de manier waarop *Dit Vind Ik Ervan!* in het contact met de vertegenwoordigers moet worden toegepast; zo is het de bedoeling dat dit, net als bij de cliënt, in een open gesprek gebeurt, wat kan leiden tot inzichten voor zowel vertegenwoordiger als medewerker. Uit de algemene opmerkingen blijkt echter dat de vertegenwoordigers *Dit Vind Ik Ervan!* nog te vaak als een soort huiswerk-vragenlijst mee krijgen, hetgeen zorgt voor frustratie bij zowel ouders als medewerkers:

“‘Wat een onzinnig formulier!’ heeft moeder ingevuld.”

“Vragenlijst niet ingevuld en ingeleverd door ouders.”

Het lijkt er dus op dat er op dit vlak verbeterpunten zijn. Deze zullen worden besproken bij de aanbevelingen. Wensen die verder terugkomen bij de algemene opmerkingen zijn meer personeel, meer aandacht per cliënt en betere communicatie. Daarnaast zijn er ook veel complimenten voor individuele locaties.

“We zijn blij met de gang van zaken op het Kinderdagcentrum [locatie]. C zit bij jullie lekker in zijn vel!”

Gevoel

“Over het algemeen goed. Af en toe frustratie, dat is lastig omdat je niet weet wat er is.”

De categorie die de vertegenwoordigers het belangrijkste vinden is Gevoel. Hoe ongrijpbaar en verbonden met andere zaken deze categorie is, is al besproken in het kader van de ervaringen van cliënten. Daarom zal hier vooral worden gekeken of er verschillen zijn tussen hoe de cliënten naar deze categorie kijken, en hoe de vertegenwoordigers dit doen.

“I gaat graag naar de dagbesteding. Hij is blij en komt met een ontspannen gevoel naar huis.”

“Moeder geeft aan dat gevoel het allerbelangrijkste thema is. Als W goed in zijn vel zit, functioneert hij goed.”

Veel van de opmerkingen die door of voor vertegenwoordigers genoteerd zijn, hebben de bovenstaand strekking. Zo wordt vaak aangegeven dat als cliënten het naar hun zin hebben op de dagbesteding, dit zorgt voor een positieve situatie thuis. Ook bij cliënten die bij Gemiva-SVG wonen wordt dit genoemd: dan geven ouders aan het fijn te vinden dat hun kind blij is als ze hem of haar terugbrengen naar de woning, of dat het prettig is dat het in de woning beter gaat dan het bij hen thuis ging.

“D vindt het fijn als hij langere tijd niet boos is, kan hier trots op zijn.”

Iets waar vertegenwoordigers zich wel zorgen om maken, is het omgaan met emoties door de cliënten. Vaak wordt hierbij aangegeven dat er met de begeleiding aan wordt gewerkt, en dat dat fijn is, maar dat uitbarstingen of paniekaanvallen van cliënten toch zorgen voor een zekere hulpeloosheid bij de vertegenwoordigers. Soms wordt hierbij aangegeven dat er twijfel is of het wel reëel is om vooruitgang te verwachten.

“Thuis altijd vrolijk. Een periode terug wat minder vrolijk als hij van het KDC kwam. Kwam mogelijk door de recente groepsverandering. Sinds vorige week komt J weer vrolijk van school.”

Een terugkerend punt van aandacht is “drukte” om cliënten heen, die negatief op de cliënt uitwerkt. Vertegenwoordigers bedoelen hiermee niet alleen letterlijke drukte, maar bijvoorbeeld ook belangrijke gebeurtenissen in het leven van een cliënt (overlijden van een dierbare) en wisselingen in de directe omgeving (ander personeel, verandering van woning). Duidelijkheid kan hierbij al helpen:

“Het is wel belangrijk voor hem om te weten wie er dienst heeft.”

“Ze blijft moeite houden met overgangen, vooral van huis naar [woonlocatie].”

Een laatste punt dat in deze categorie vaker wordt genoemd is het effect van diens gezondheid op hoe de cliënt zich voelt. Hierbij kan het gaan over chronische aandoeningen, maar bijvoorbeeld ook over hoe de cliënt slaapt, of soortgelijke zaken die stemmingswisselingen kunnen veroorzaken.

“S zit op dit moment niet zo lekker in haar vel; ze slaapt erg slecht de laatste tijd.”

Lijf

“We hebben hier duidelijke afspraken over, dat is fijn. Jullie checken ook wanneer jullie twijfelen. En geven het door wanneer Y door redenen wat minder sondevoeding heeft gekregen.”

Lijf is na Gevoel de categorie die door vertegenwoordigers als het belangrijkste wordt gezien. Daarnaast is Lijf de categorie waarin verandering het meest gewenst is: 25% van de vertegenwoordigers geeft hieraan graag verandering te willen zien. In het vorige hoofdstuk kwam al ter sprake dat Lijf een categorie is waar erg veel verschillende aspecten van het leven onder vallen, waardoor het niet mogelijk is op basis van alleen de cijfers te zien waar die verandering precies gewenst is. Daarom is het bij deze categorie extra belangrijk om ook bij de vertegenwoordigers de opmerkingen goed te bekijken.

“B is vrijwel nooit ziek. Hij eet en drinkt goed. Wel vervelend dat hij zoveel last heeft van overgewicht.”

Net als bij cliënten komen gezondheidsproblemen het vaakst terug in de opmerkingen door de vertegenwoordigers. Anders is wel dat waar de cliënt de nadruk legt op de klachten zelf, de

vertegenwoordigers vooral kijken naar de huidige aanpak ervan en de communicatie hierover. Waar de communicatie goed is, geven ouders aan dit erg fijn te vinden. Het lijkt hierbij vooral te gaan om duidelijkheid over ondersteuningsplannen, en informatie als er veranderingen zijn. Ook houden de vertegenwoordigers die veranderingen zelf extra goed in de gaten: *“Het hoesten is sterk afgenomen na stop [medicijn].”*

Waar cliënten naast hun gezondheid in deze categorie de meeste nadruk leggen op hun uiterlijk, is dit bij de vertegenwoordigers niet het geval. Het uiterlijk van de cliënt komt wel terug in de opmerkingen, maar op een andere manier. Waar het bij de cliënt zelf, als afvallen ter sprake komt, vaak gaat om de wens er mooi uit te zien (langer zijn of een platte buik hebben), gaat het bij de vertegenwoordigers over gezondheid en de effecten die overgewicht daarop kan hebben. Ook bewegen, door cliënten vaak genoemd als iets waar ze plezier in hebben, komt bij vertegenwoordigers veel ter sprake in het kader van de gezondheidseffecten ervan.

“L zijn overgewicht lijkt gevolgen te hebben voor zijn motorisch functioneren. Het daarom wenselijk dat hij niet verder aankomt en gaat afvallen. Hier is over gesproken en er zijn afspraken over gemaakt.”

“D krijgt steeds meer activiteiten aangeboden waarbij hij moet bewegen, de intensiteit van activiteiten kan nog wat beter verdeeld worden over de week.”

Qua uiterlijk gaat het bij de vertegenwoordigers vaak over er verzorgd uitzien; zo zijn er vertegenwoordigers die aangeven dat ze het fijn zouden vinden als de cliënt vaker fleurige overhemden zou dragen, of die vertellen dat ze het fijn vinden dat nu ook het haar van de cliënt regelmatig leuk wordt gedaan. Een punt dat bij de cliënten eigenlijk niet ter sprake komt, maar regelmatig door vertegenwoordigers besproken wordt, is hygiëne. Hierbij komen het wassen van handen en gezicht en goede begeleiding bij toiletgang regelmatig terug. Zowel complimenten als verbeterpunten komen dan ter sprake:

“Ouders geven aan dat B altijd schoon is als hij thuis komt en als hij wel eens een ongelukje heeft gehad, krijgt hij ook schone kleding aan en wordt zijn vieze kleding gewassen.”

“De vader van M vindt het prettig wanneer we M goed ondersteunen bij de toiletgang. Zowel met het aan- en uittrekken van haar kleding, als het verschonen van haar incontinentiemateriaal.”

“Het knippen van D zijn nagels blijft een belangrijk punt in de verzorging, D kan zichzelf flink krabben en daar vervelende wondjes aan over houden. Het knippen van de nagels staat in de agenda vermeld, maar deze handeling zou standaard in de avondroutine toegepast moeten worden.”

Een laatste punt dat regelmatig terugkeert in de opmerkingen is seksualiteit. Met name ouders van jonge cliënten (KDC) geven aan hier onzeker over te zijn. Bij de cliënten komt seksualiteit eigenlijk niet ter sprake in de opmerkingen bij Lijf, al zou dit deels verklaard kunnen worden doordat intimiteit ook bij de categorie “Vrienden en Kennissen” wordt besproken en dus misschien daar ter sprake komt.

“Moeder zou graag wat informatie willen m.b.t. seksualiteit. S is hier nu nog niet aan toe maar wellicht in de toekomst en moeder geeft aan eigenlijk niet goed te weten hoe ze met S over seksuele voorlichting kan communiceren op zijn niveau.”

Veilig

“Als er voor J rust, overzicht en duidelijkheid is, voelt hij zich veilig.”

Veilig is een interessante categorie, omdat deze door vertegenwoordigers zeer belangrijk wordt gevonden, terwijl Veilig bij de cliënten niet in de top vijf belangrijkste categorieën zit. Bij cliënten is dit ook de categorie waar verandering het minst vaak gewenst is. Onder Veilig vallen niet alleen praktische zaken als brandveiligheid, maar vooral ook het zich veilig *voelen* in het huis en in de buurt.

Doordat veilig voelen met zeer uiteenlopende zaken te maken kan hebben, worden er door vertegenwoordigers ook veel verschillende illustraties genoemd. Bijvoorbeeld dat een cliënt bang is voor de hoge glijbaan, of voor bepaalde dieren. Soms benoemen vertegenwoordigers ook hun eigen angsten:

“Moeder vindt het eng als B kaarsen brandt. Vergeet hij ze niet uit te doen?”

Er zijn enkele terugkerende angsten van cliënten waar vanuit een optiek van zorgvuldige begeleiding wel iets aan gedaan kan worden. De meest genoemde angst is die voor een bepaalde medecliënt. Ook de angst om alleen gelaten te worden en de angst om beoordeeld te worden door leeftijdsgenoten zijn dingen waar misschien met individuele cliënten aan gewerkt kan worden.

Omdat Veilig eerder in het hoofdstuk over de cliënten niet ter sprake is gekomen, is het interessant om hier te kijken naar wat de cliënten zelf zeggen. Er lijkt daarbij wel een verschil te zijn met de vertegenwoordigers: waar vertegenwoordigers aangeven dat ze blij zijn goed op de hoogte te zijn van brandveiligheid, zeggen cliënten soms dat ze niet goed weten wat ze zouden moeten doen als er brand uitbreekt. Tegelijkertijd zeggen andere cliënten dat ze veel brandoefeningen vervelend vinden, omdat ze weten wat ze moeten doen en vinden dat het alarm een naar geluid maakt.

Het veilig voelen van cliënten lijkt sterk afhankelijk te zijn van personen:

“Ik voel me veilig bij C.”

“A voelt zich veilig op de [locatie], het is vertrouwd voor haar en ze kent de mensen goed.”

Wat het meest voor een gevoel van onveiligheid zorgt zijn spannende situaties. Daarbij worden boze of ruziënde mensen vaak genoemd, of het bang zijn voor medecliënten die onvoorspelbaar kunnen reageren. Toch zijn er ook cliënten die daar heel nuchter onder blijven:

“Als je je eigen bang gaat maken voel je je nergens veilig.”

Bij de vertegenwoordigers leidt tenslotte de afhankelijke positie waarin cliënten verkeren tot zorgen als het gaat om veiligheid. Dit wordt soms extra benadrukt:

“A is niet verkeersveilig, dus hij mag niet alleen naar buiten.”

“J is geheel afhankelijk.”

“Ze ziet geen gevaren.”

Toch lijkt duidelijkheid en de aanwezigheid van vertrouwde personen ook bij de opmerkingen van de vertegenwoordigers een van de belangrijkste factoren te zijn om de cliënt een gevoel van veiligheid te geven.

“K haalt zijn veiligheid uit een vaste begeleider.”

Andere categorieën

Hierboven zijn de categorieën besproken waarvan cliënten en vertegenwoordigers aangeven dat zij die het belangrijkste vinden. Dat wil echter niet zeggen dat er bij de andere categorieën geen interessante opmerkingen zijn geplaatst. Daarom volgt hieronder een kort overzicht van de meest opvallende zaken in de zes andere categorieën.

Vrienden en Kennissen

“P geeft aan dat hij thuis een vriend (vrijwilliger) heeft met wie hij om de week gaat zwemmen. Dit doet hij al jaren en P vindt dit heel leuk.”

Uit opmerkingen van de vertegenwoordigers blijkt dat veel cliënten, buiten hun locaties om, vooral contact hebben met familie en met beroepsbeoefenaren (dokters, of bijvoorbeeld mensen met en bij wie ze een hobby uitoefenen). Andere mensen die in deze categorie veel worden genoemd zijn burens, en vrijwilligers die met de cliënten in contact zijn of die bijvoorbeeld met ze gaan wandelen. Hiervan wordt altijd benadrukt hoe belangrijk ze zijn en hoe de vertegenwoordiger de cliënt ziet genieten van het contact.

De cliënten zelf geven soms aan dat ze graag meer vrienden zouden willen hebben *“om leuke dingen mee te doen”* of dat ze wel eens verkering zouden willen hebben, al is contact soms wat lastig: *“Ja, ik zou graag meer willen weten wat meisjes leuk vinden. Ze vinden het strand niet leuk maar wat vinden ze dan wel leuk?”* Verreweg de meeste opmerkingen gaan echter niet over relaties of over externe vrienden, maar over leuke collega's *“hier op het werk”*, of over medebewoners, vrijwilligers of begeleiders op de locatie. Toch komt ook eenzaamheid of het verlangen meer vrienden te hebben vaak terug.

“P zou graag meer vrienden willen hebben. P weet alleen niet hoe hij die vrienden moet maken/vinden.”

Meedoen

“Ik heb nu mijn moestuintje waardoor ik ook andere mensen tegenkom.”

Meedoen is de categorie waaronder het contact maken in de buurt, participatie, op pad gaan en iets voor anderen doen vallen. Bij cliënten gaan de opmerkingen bij deze categorie er meestal over dat ze de buurtcontacten die er zijn heel erg leuk vinden, of dat er geen contact is maar er ook geen behoefte aan is. Ook zijn niet alle pogingen tot contact even geslaagd: *“Ik probeer sigaretten te vragen aan de burens maar dat lukt niet of heel weinig.”* Naast contact komen eigen verantwoordelijkheden veel ter sprake.

“Ik werk in het bejaardentehuis en daar doe ik dingen voor anderen. Dat vind ik ook leuk.”

Ook hebben cliënten het (vaak met trots) over de klusjes die zij zelf doen, zoals boodschappen, of taken waar ze op locatie bij helpen, zoals afwas of het glas wegbrengen. Hierbij wordt regelmatig aangegeven dat het bijvoorbeeld erg leuk is om de tafel te dekken, maar ook dat de klusjes soms niet lukken omdat het dan te druk is en de cliënt zich liever even terugtrekt. Toch zijn er vooral veel verzoeken om meer klusjes:

“Ik vind het heel leuk om klusjes voor begeleiders te doen.”

“Ik vind het leuk om dingen voor een ander te doen, zoals opruimen.”

“Ik vind het leuk om bij [locatie] klusjes te doen, zoals de koffie rondbrengen. Ik ben dan nuttig bezig. Ik zou wel graag meer klusjes willen doen.”

“Ik vind het leuk om iets voor een ander te doen. Ik zou hier ook wel meer willen doen.”

“Ik vind het leuk om koffie uit te delen en kopjes op te halen.”

“Ik vind het leuk om mee te gaan boodschappen doen, zo zie ik andere mensen. Ik wil graag anderen helpen.”

“Ik zou wel vaker op pad willen gaan om klusjes te doen bij andere mensen. Dat vind ik gezellig.”

Vertegenwoordigers leggen vaker de nadruk op het contact maken, en dat dit moeilijk gaat door de beperking van de cliënt, terwijl cliënten zelf dat eigenlijk nooit noemen. Vaak willen vertegenwoordigers daarom dat de begeleiding contacten stimuleert en activiteiten organiseert die contact mogelijk maken, zoals wandelen in de buurt. Waar de cliënt zelf vrijwilligerswerk kan doen, wordt erkend hoe belangrijk dit is:

“M vond het werken in de bibliotheek een hele leuke activiteit. Ze voelde zich daar belangrijk.”

Hulp

“De begeleiding is een beetje streng, ze houden zich wel goed aan de regels.”

Hulp is een categorie die bij zowel cliënten als vertegenwoordigers een goede beoordeling krijgt. Bij het beoordelen van Hulp wordt er gesproken over luisteren, afspraken en vakmanschap, maar ook over tijd, omgang en betrouwbaarheid.

Wat meteen opvalt bij de cliënten is hoe vaak gezelligheid wordt genoemd; dat een klusje best zelfstandig gedaan kan worden maar het zo gezellig is om het met de begeleiding samen te doen, of dat het fijn is om met de begeleiding samen te eten. Over het algemeen zijn de cliënten heel erg positief over hun begeleiding, al is meer tijd natuurlijk altijd welkom. Het meest genoemde verbeterpunt is dat het bij cliënten voor onzekerheid zorgt als er afspraken worden afgezegd, en dat het stressvol is als er van personeel wordt gewisseld.

“De hulp die M krijgt op de [locatie] is betrouwbaar en op [locatie] voelt ze zich vrijer en tevreden. Alleen als er nieuwe stagiaires komen geeft ze aan dat dit lastig voor haar is.”

Gewenning aan nieuw personeel komt ook terug in de opmerkingen van de vertegenwoordigers, die benadrukken dat het wennen soms erg lang kan duren en dat daar rekening mee gehouden moet worden. Soms geven vertegenwoordigers ook aan dat zij zelf graag de begeleiding beter zouden leren kennen, of dat ze graag meer communicatie over de cliënt zouden hebben.

Huis

“Ik ben blij met mijn appartement. Ik vind het fijn om hier te zijn.”

Huis gaat over de plaats waar de cliënt woont, maar ook over huishouden, bezittingen en geld. Toch hebben cliënten het vrijwel alleen over dat eerste: trotse opmerkingen over wat er thuis fijn is (*“mijn hometrainer”, “de lift”, “mijn poezen”, “het schilderij”*) of over iets wat ze nog wel zouden willen (*“een vaatwasser”, “een grote douche”*). Wel wordt er soms aangegeven dat het fijn is dat een familielid de financiën beheert, of dat dit iets is dat ze juist in de toekomst graag zelf zouden doen. Bij cliënten waarvan uit de opmerking duidelijk blijkt dat ze in een woonlocatie wonen, wordt de kamer vaak omschreven als een eigen plekje:

“Ik heb een mooi appartement, maar ik zit graag beneden op de woongroep. Daar ontmoet ik anderen, dat vind ik gezellig. Als ik behoefte heb om alleen te zijn trek ik me terug op mijn appartement.”

Bij relatief veel vertegenwoordigers gaat het duidelijk om thuiswonende cliënten. Dan wordt er aangegeven dat er binnenkort thuis een traplift wordt geïnstalleerd, of een beugel in de badkamer, of dat er wordt verhuisd naar een woning die beter aangepast kan worden.

“Alles gaat prima. Ouders vinden het fijn dat ik ze help bij de praktische zaken zoals de aanvraag van een nieuw bed voor thuis.”

Verder wordt er soms ter sprake gebracht dat een cliënt nog erg moet wennen aan een nieuwe situatie, bijvoorbeeld na een verhuizing.

Doen

“Op de vraag wat hij dan zoal leuk vindt om te doen zegt hij; “alles, het is gezellig”.”

Onder Doen vallen werk, dagbesteding en school, maar ook vrije tijd en de eigen ontwikkeling. Doordat Gemiva-SVG veel verschillende soorten locaties heeft en iedere cliënt op een andere manier leert, gaan de opmerkingen ook hier over veel uiteenlopende aspecten van ‘dingen doen’. Het leuk vinden om papier te snijden op het werk, rondjes gaan wandelen buiten, graag willen werken op de bakkerij, naar de manege gaan om dar te helpen, boodschappen doen of computerspelletjes spelen - het komt allemaal ter sprake. Er zijn cliënten die aangeven dat ze alles zo prima vinden, of dat ze erg snel moe zijn en daarom niet graag dingen doen. Maar de overgrote meerderheid geeft in deze categorie erg enthousiaste antwoorden, of het nu gaat over werk, school of vrije tijd. Ook vertellen veel cliënten wat ze graag nog meer zouden doen:

“Ze vindt de educatie echt leuk, vooral de Engelse lessen.

J vertelt dat zij altijd graag nieuwe dingen wil leren.”

“Ik wil een cursus kamer opruimen doen.”

“Ik wil graag leren met de tablet om te gaan en dan voetbal plaatjes en filmpjes en muziek opzoeken.”

“Ik vind het leuk om met een vrijwilliger iets te doen. Een spel of voorlezen of op de duofiets.”

“Ik wil graag in de toekomst een technisch diploma halen, voor mijn werk.”

“Ik wil graag over een paar jaar bij de broodafdeling van de [supermarkt] werken. Het lijkt me leuk om de broodjes te maken en bakken en het lijkt me leuk om ze te verkopen aan de klanten.”

Vertegenwoordigers hebben minder specifieke wensen, maar die wensen zijn er wel. Zo geven sommige vertegenwoordigers aan dat ze het fijn zouden vinden als er meer activiteiten zouden komen, of als de activiteiten gevarieerder of beter op de cliënt afgestemd zouden zijn. Dit geldt ook voor de vrijetijdsbesteding, al zijn er vertegenwoordigers die aangeven niet goed zicht te hebben op de activiteiten. Toch zijn er ook heel veel vertegenwoordigers blij met de dagbesteding en met de vorderingen die ze zien bij cliënten.

“Dhr J is tevreden over het aanbod van activiteiten. Hij vindt het leuk te horen hoe P op dingen reageert en dat we vaak nieuwe activiteiten uitproberen.”

Kiezen

Kiezen is de categorie waaronder keuzes maken en invloed hebben vallen. Dit betekent voor iedere cliënt iets anders, en dat is ook te zien aan de opmerkingen. Voor sommige cliënten is de communicatie een probleem bij het maken van keuzes, en wordt er via lichaamstaal of spraakcomputers getracht zicht te krijgen op wat de cliënt wenst. Bij anderen is kiezen moeilijk omdat ze onzeker zijn over de uitkomst:

“Ik vind het moeilijk om te kiezen. Als ik iets wil kiezen, weet ik niet of het kan, bijvoorbeeld een klup of andere vrijetijdsbesteding.”

“Soms gaat het goed en soms niet. Ik ben onzeker erover omdat mensen mij proberen te beïnvloeden.”

Toch blijkt uit de meerderheid van de opmerkingen dat kiezen als iets positiefs en fijns gezien wordt.

“Ik heb helemaal zelf mogen kiezen welke kleur van mijn aangepaste schoenen ik wilde kopen.”

“Ik kan goed kiezen. Ik weet wat ik wil. Je ziet het aan mijn kleding.”

“Ik maak zelf de keuze om op vakantie te gaan. Ik wil volgend jaar graag naar Londen. Ik heb al folders binnen en ben er al voor aan het kijken. Dan gaat mijn zus boeken en betalen.”

“Ik kies mijn eigen kleding en soms wat ik wil eten. Wanneer eten we lasagne?”

Bij de vertegenwoordigers gaat het meestal over de kans die de cliënt rijgt om zelf goed duidelijk te maken wat hij of zij wil, en of de activiteiten daar wel op aansluiten. Dat wil niet zeggen dat meer keuzevrijheid altijd als positief wordt gezien; een vertegenwoordiger maakt zich bijvoorbeeld zorgen om

een cliënt die graag laat naar bed gaat, maar daardoor vaak te laat is op zijn werk. Ook wordt er vaak aangegeven dat een cliënt wel keuzes kan maken, maar alleen uit twee mogelijkheden, of alleen kan laten merken wat hij of zij niet wil, maar dat wat hij of zij wel wil lastig te achterhalen is.

“We zien wel dat M sneller kiest uit vertrouwde dingen dan nieuwe dingen.”

Ik Toon! - Cliënten die non-verbaal communiceren

“Fijn om dit gesprek te hebben. Zou ze wel vaker willen.”

Na een aantal experimenten met het benutten van de methodiek *Ik toon!* is binnen de Gemiva-SVG Groep in 2017 gestart met de toepassing van dit instrument uit de gereedschapskist van *Dit Vind Ik Ervan!*, dat speciaal is ontwikkeld om cliënten met serieuze communicatieproblemen te helpen hun mening te uiten. Bij *Ik Toon!* laat de cliënt via non-verbale signalen zien hoe het met hem of haar gaat. Deze signalen worden gefilmd en gezamenlijk besproken en onderzocht door betrokkenen, zoals de begeleider van de cliënt en zijn of haar vertegenwoordigers. Op deze manier hebben 77 cliënten zich geuit over in beginsel dezelfde categorieën als die welke cliënten en vertegenwoordigers via de instrumenten *Ik Vertel!* en *Ik Zie En Vertel!* hebben beoordeeld.

De belangrijkste categorieën volgens deze groep zijn Lijf, Veilig en Gevoel. Dit is opvallend, omdat zowel dit jaar als vorig jaar bij het reguliere *Ik Vertel!*-onderzoek Familie met stip op één komt te staan, een categorie die bij *Ik Toon!* niet eens in de top drie voorkomt. Wel behaalt Familie het hoogste aantal ‘Top!’-beoordelingen, met Huis op de tweede en Veilig op de derde plek. Ook voor de *Ik Toon!*-groep geldt dat alle categorieën tussen de 50% en de 80% Goed scoren. Het slechtst beoordeeld zijn de categorieën Gevoel, Meedoen en Lijf, met respectievelijk 5%, 5% en 4% van de cliënten die hier de beoordeling ‘Slecht’ geven.

“Ondanks de hoge leeftijd van M wil hij zolang het kan naar de soos. Dat is belangrijk voor hem.”

Wat zou deze groep graag anders zien? Hierin verschillen de cliënten van *Ik Toon!* niet van de cliënten die meededen aan *Ik Vertel!*; ook bij *Ik Toon!* staat Lijf hier op de eerste plaats. Daarna is er wel een verschil: Gevoel komt op plek twee, en daarna zouden deze cliënten het liefst verandering zien op het vlak van Doen en Kiezen.

“Ik wil mijn familie wel vaker zien.”

Hoewel veel van de opmerkingen duidelijke interpretaties zijn van familieleden en begeleiders is het toch niet altijd even makkelijk om de signalen van de cliënten thuis te brengen.

“K lijkt te ervaren dat zijn begeleiders hem nog niet vaak genoeg begrijpen.”

“Het is dubbel. Familie heeft het idee dat W zich aan de ene kant veilig voelt, omdat hij zich de afgelopen jaren veel meer uit bij begeleiding dan hij vroeger deed. En dus ook boos durft te zijn. Aan de andere kant heeft W steeds meer boze buien.”

Toch lijkt er qua opmerkingen geen groot verschil te zijn met de ‘trends’ die hiervoor zijn besproken. Bij Familie, bijvoorbeeld, is ook hier meer contact de grootste wens. Bij Lijf wordt er aangegeven dat er

onzekerheid is over uiterlijk kenmerken. Ook bij Gevoel komen er herkenbare thema's langs, zoals bijvoorbeeld moeite met veranderingen.

“T komt vaak erg moe en gestresst over. Er zijn veel veranderingen geweest in zijn leven het afgelopen jaar en hier heeft T veel moeite mee.”

“R heeft vooral een rustige veilige omgeving nodig waar ze zichzelf kan zijn.”

Wat valt op in de uitkomsten 2017?

Wat valt er dit jaar op bij het beschouwen van de resultaten? Misschien is de meest interessante en opvallende constatering wel het gebrek aan verband tussen de door respondenten gegeven beoordeling en de wens tot verandering. Zo zijn er woonlocaties waar door de cliënten niets als slecht wordt beoordeeld, maar er toch bij elke categorie een vrij groot percentage verandering wenst te zien. Ook is er een activiteitencentrum waarbij in de categorie Doen verandering het meest gewenst is, maar waar Doen ook het hoogste aantal 'top!'-beoordelingen heeft van alle categorieën. Daarnaast is het bij de categorie Doen zo dat 80 tot 90% van de cliënten dit beoordeelt als 'goed', maar er toch een hoge wens tot verandering is. Hoe dit komt is onduidelijk.

Interessant is ook dat waar er een hoge veranderingswens is bij Lijf de categorie Gevoel hierin lijkt mee te gaan. Om een echt verband aan te tonen zou meer onderzoek nodig zijn, maar een mogelijk verband zou kunnen worden verklaard doordat gezondheid en lekker in je vel zitten zo nauw met elkaar zijn verbonden.

Opmerkelijk is de veranderingswens die betrekking heeft op de categorie Huis. Deze ligt voor alle cliënten gemiddeld op 19%, en waar dit percentage opeens veel hoger ligt (boven de 30%), blijkt het bijna altijd om ambulante dienstverlening te gaan. Toch een compliment voor de kwaliteit van de huisvesting in de woonlocaties!

Tenslotte is het belangrijk hier nog eens te benadrukken dat, vanwege het open karakter van *Dit Vind Ik Ervan!*, er behoorlijke verschillen zijn in de hoeveelheid “geen antwoord” per categorie per locatie. Hoewel vele honderden mensen via *Dit Vind Ik Ervan!* hun mening hebben gegeven, zijn de verschillen soms miniem en maakt één beoordeling het kwantitatieve verschil tussen de categorie met het hoogste aantal 'slecht'-beoordelingen en de twee categorieën erna. Daarom is het van belang om *Dit Vind Ik Ervan!* te blijven zien als dat wat het is: een hulpmiddel voor het voeren van de onderzoekende dialoog tussen cliënt en begeleider.

En in vergelijking met 2016?

Een belangrijk verschil is de toegenomen respons, zowel bij de cliënten als bij de vertegenwoordigers. Ook valt het natuurlijk op dat *Ik toon!* is toegevoegd.

Er zijn ten opzichte van vorig jaar diverse veranderingen in locaties (andere namen, bijvoorbeeld), maar dat heeft geen specifiek gevolg voor de 'opbrengst' van *Dit Vind Ik Ervan!* Het is nog steeds zo dat er

grote verschillen zijn tussen de locaties; soms doen er meer dan honderd cliënten mee, maar soms ook maar één.

Vorig jaar was één van de meest opvallende resultaten dat er van de 2135 cliënten en 644 vertegenwoordigers in totaal maar 4 mensen waren die aangaven de categorie Vrienden belangrijk te vinden. Deze categorie hoort dit jaar bij de top vijf belangrijkste categorieën volgens cliënten. De vertegenwoordigers vinden nog steeds hetzelfde belangrijk. Zo is bijna de hele top vijf hetzelfde, met op plaats vijf dit jaar Meedoen in plaats van Doen.

Het percentage top-beoordelingen van de cliënten is licht naar beneden gegaan, maar dat van de vertegenwoordigers juist licht omhoog. De categorieën zijn niet sterk veranderd. Bij de vertegenwoordigers werd dit jaar minder vaak de beoordeling “slecht” gegeven dan vorig jaar.

Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen doen op basis van een onderzoek als *Dit Vind Ik Ervan!* kan niet zonder het uitspreken van enige reserves. Het doel van het instrument (of de methodiek) is immers om een goed gesprek te stimuleren, dat als basis kan dienen voor individuele afspraken met en over cliënten, die leiden tot voor hen herkenbare en waardevolle verbeteringen in hun ‘kwaliteit van bestaan’. Er is echter één algemene aanbeveling die hier absoluut genoemd moet worden, en dat is het aanbieden van meer (of andere) training of toerusting aan begeleiders.


Het blijkt nog steeds onduidelijk te zijn dat de essentie van de toe te passen vorm het open en aandachtige gesprek is. En dus niet het toezenden van een vragenlijst met het verzoek de antwoorden in te vullen en de lijst dan weer in te leveren. Dat is een gemiste kans, want uit de opmerkingen over het contact dat duidelijk wel een gesprekskarakter had, blijkt dat dit als erg waardevol wordt beleefd:

“Julia woont thuis bij haar ouders. Moeder wil graag het allerbeste voor Julia. Zowel op het gebied van verzorging als ook op het gebied van activiteiten/dingen ondernemen. We hebben bewondering voor de moeder van Julia gezien de intensieve zorg.”

“Bewegen is goed voor M zijn darmen. Ergens in het gesprek vertelde vader dat M vroeger wel heeft meegelopen met de avondvierdaagse in [plaats] (5 km). Dat lijkt ons nu een hele afstand voor M en was daarmee verrassend, maar het is wel leuk en fijn om dat soort verhalen eens te horen.”

Als alle begeleiders *Dit Vind Ik Ervan!* met vertegenwoordigers in gespreksvorm zouden afnemen, zou dit ook voorkomen dat vertegenwoordigers de neiging hebben zelf tussen-categorieën verzinnen (“het gaat matig-goed”) die niet passen in het stramien voor de digitale vastlegging van de uitkomsten van *Dit Vind Ik Ervan!* Uit de opmerkingen die zij maken - en die soms een hele pagina beslaan en gedetailleerde aanwijzingen voor begeleiders bevatten – spreekt ook dat zij zo’n gesprek niet alleen op prijs zouden stellen, maar dat de dialoog daarover ook voor zowel de begeleiders als de vertegenwoordigers – en daarmee ook voor de cliënt – meerwaarde heeft.

Ook bij de afname van *Dit Vind Ik Ervan!* bij cliënten is ruimte voor verbetering. “Te moeilijke vragenlijst voor cliënt” komt nog vrij vaak voor in de opmerkingen. Het kan natuurlijk voorkomen dat een cliënt het



liever niet heeft over een bepaalde categorie, of dat deze niet op hem of haar van toepassing is, maar het komt wel voor dat *Dit Vind Ik Ervan!* door de begeleider als te moeilijk voor de cliënt wordt gezien en er daarom helemaal niet wordt geprobeerd een gesprek te hebben. Meer uitleg over de methode zou hierbij kunnen helpen, en als communicatie het probleem is zou een cliënt misschien mee kunnen doen aan *Ik toon!*

“Goed contact. Had leuker geweest als ze wat vaker spontaner langs zouden komen.”

Verder zijn er helaas veel wensen die minder makkelijk op te lossen zijn door een organisatie. Zo lijkt de allergrootste wens van de cliënten meer contact met familie te zijn. Dit is iets waar een organisatie lastig vorm aan kan geven, maar gezien de frequentie waarmee dit wordt genoemd is het misschien toch iets om over na te denken.

Ook is het door de anonimiteit van opmerkingen (zoals de schrijver van deze rapportage ze onder ogen kreeg) soms moeilijk na te gaan of Gemiva-SVG iets kan doen; dan spreken vertegenwoordigers bijvoorbeeld over slaapproblemen, maar is het onduidelijk of dit gaat om een cliënt bij een activiteitencentrum of een woonlocatie. In dat geval is het hopelijk zo dat het gesprek met de begeleider al hielp, en er op individuele basis aan verbetering gewerkt kan worden. Dit geldt ook voor andere gezondheidsproblemen; er kan niet uit de antwoorden opgemaakt worden of er misschien bij bepaalde locaties aanpassingen kunnen worden gedaan die de cliënten die er wonen of werken kunnen helpen beter om te gaan met gezondheidsproblemen.

Iets wat wellicht nog wel per locatie bekeken en verbeterd zou kunnen worden, is brandveiligheid. Zoals eerder aangegeven, zijn er veel cliënten die aangeven prima te weten wat ze moeten doen bij een brand, maar ook veel cliënten die baat zouden hebben bij meer uitleg en misschien een extra brandoefening.

Tenslotte is het belangrijk om alle begeleiders en medewerkers die zorgen voor deze door de bank genomen tamelijk goede beoordelingen in het zonnetje te zetten. Voor het tweede jaar op rij zo'n overwegend positieve beoordeling door cliënten en vertegenwoordigers, dat is best iets waar de Gemiva-SVG Groep trots op mag zijn. Of, zoals deze cliënt het zegt:

“De begeleiding (noemt alle namen op) doet het goed voor hun salaris. Ze mogen een salarisverhoging.”