

Een Verhuizing ...

Successen en Knelpunten.



‘Afstudeerproject in het kader van de Fontys Hogeschool voor Pedagogiek, Tilburg.’

Naam: Vivian Verheijen

Studentnummer: 2061467

Scriptiebegeleidster: mevr. drs. Judith Reincke

Datum: Oktober 2009

Het huis.

Het huis waar ik ga wonen
is het huis van mijn dromen.
Een huis vol trappen, ramen en deuren,
waar ik blij ben en zal treuren.
Zal dat huis van mijn dromen ooit bestaan? Misschien.
Nou ja, dat zal ik vanzelf wel zien.

Hanna Streng.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerproject waar ik de afgelopen maanden veel tijd in heb gestoken. Deze scriptie is geschreven ter afsluiting van mijn opleiding tot (ambulant/residentieel) pedagoog aan de Fontys Hogeschool te Tilburg.

Ondanks dat mijn laatste stagejaar alweer een tijd geleden is afgesloten, voelde het schrijven van dit afstudeerproject als een afsluiting van mijn studie.

Op het moment dat ik startte met het schrijven van mijn afstudeerscriptie was ik al werkzaam binnen Amarant. Gelukkig kon ik mijn afstudeerproject prima combineren met mijn werkzaamheden binnen Amarant. Mijn ervaring is, dat wanneer je al werkt het lastig is een start te maken met het schrijven van je scriptie. Vooral in de beginfase kon ik mezelf met tijden moeilijk motiveren tot het schrijven van de scriptie. Daarnaast stelde ik hoge eisen aan mezelf.

Op het moment dat Judith in beeld kwam met haar enorme kennis op het gebied van onderzoeken en psychologie veranderde er veel. Op de momenten dat ik niet goed wist hoe ik de volgende stap in het proces zou gaan aanpakken, ging ik na het evaluatiegesprek met Judith standaard met een positief gevoel en voldoende handvatten om verder te kunnen werken naar huis.

Vooral de interviewsituaties met familieleden hebben mijn horizon verbreed. Deze gesprekken hebben bijgedragen aan een bredere visie op mijn werkveld en op de cliënt. Hiervoor wil ik de geïnterviewde familieleden bedanken.

Daarnaast wil ik ook mijn collega's van Amarant, in het bijzonder Andrea en William bedanken.

Het heeft me een positief gevoel gegeven te ervaren dat mijn ouders, familie, collega's, vrienden en mijn vriend allen zo motiverend, liefdevol en betrokken bij mijn scriptieproces zijn geweest. Bedankt daarvoor.

Ik ben trots op het resultaat.

Vivian Verheijen.

Oktober 2009

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
De Inleiding	4
Hoofdstuk 1: Amarant	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Amarant Algemeen	6
1.3 Visie Amarant	6
1.4 Wonen	7
1.5 Project Bredaseweg A en B	7
1.6 Samenvatting	8
Hoofdstuk 2: De Cliënten	9
2.1 Verstandelijke beperking	9
2.2 Autisme	10
2.3 Stemningsstoornissen	11
2.4 Gilles de la Tourette	12
2.5 Schizofrenie	12
2.6 Overig probleemgedrag	12
2.7 Systeemtheorie	13
2.8 Samenvatting	13
Hoofdstuk 3: Het Team	14
3.1 Inleiding	14
3.2 opbouw team & taakverdeling	14
3.3 Vertrouwen en vertrouwde gezichten	16
3.4 Communicatie	16
3.5 Samenvatting	17
Hoofdstuk 4: Verhuizen	18
4.1 Een stressvolle levensverandering	18
4.2 Het verhuizingproces	18
4.3 Verhuizen vanuit een positief oogpunt	21
4.4 Samenvatting	21
Hoofdstuk 5: Het praktijkonderzoek	22
5.1 Inleiding	22
5.2 Vraagstelling van het onderzoek	22
5.3 Onderzoeksontwerp	22
5.4 Onderzoeksgroep	22
5.5 Onderzoeksinstrument	23
5.6 Analyse	25

Hoofdstuk 6: De resultaten (familieleden en Teamleden)	27
6.1 Inleiding	27
6.1.1 De resultaten: De periode voor de verhuizing (familie)	27
6.1.2 De resultaten: De dag van de verhuizing. (familie)	29
6.1.3 De resultaten: De periode na de verhuizing. (familie)	30
6.2 Resultaten vragenlijsten teamleden.	33
6.2.1 De resultaten: De periode voor de verhuizing (teamleden)	33
6.2.2 De resultaten: De dag van de verhuizing. (teamleden)	34
6.2.3 De resultaten: De periode na de verhuizing. (teamleden)	35
6.3 Resultaten verhuizing algemeen.	36
Hoofdstuk 7: Aanbevelingen en conclusies.	38
7.1 Inleiding	38
7.2 Aanbevelingen en conclusies: De periode voor de verhuizing	38
7.3 Aanbevelingen en conclusies: De dag van de verhuizing	39
7.4 Aanbevelingen en conclusies: De periode na de verhuizing	42
Literatuurlijst	44
Nawoord	45
Bijlagen	46
Bijlage 1: De vragenlijst	46
bijlage 2: De interviewopzet	55
bijlage 3: De axiale codes	58
bijlage 4: De selectieve codes	62

Inleiding

Dit afstudeerproject is geschreven in het kader van de afronding van de opleiding HBO-pedagogiek aan de Fontys Hogeschool te Tilburg.

Sinds juli 2008 ben ik werkzaam bij Amarant. Voorheen op de groepen Veersestraat A en B. Na de verhuizing op de woongroepen Bredaseweg A en B. Mijn eerste ervaring met het werken binnen een “complexe” zorggroep. Ook was dit mijn eerste ervaring met het begeleiden van cliënten in een woonsituatie.

Op het moment dat het verhuizingproces ter sprake kwam, werd voor mij al snel duidelijk dat ik hierin iets zou kunnen betekenen voor Amarant. Het proces was op dat moment al volop in gang gezet. Om die reden is ervoor gekozen om pas na afloop van de verhuizing de knelpunten en successen in kaart te brengen. Het is een uitdaging middels deze scriptie bij te kunnen dragen aan een positieve verhuiservaring voor cliënten, familieleden en begeleiders van Amarant. Positief in de ruimste zin van het woord. Met aandacht voor elke cliënt als individu. Dat is het uitgangspunt.

Probleemstelling

Begeleiders, cliënten, familieleden, een verhuizing .. en dan??

Eind mei 2009 zijn de “complexe” zorggroepen vanuit Veersestraat A en B verhuisd naar Bredaseweg A en B. Deze groepen zullen in de toekomst nogmaals verhuizen. De huidige woonvoorzieningen betreffen een “wissellocatie”. Over twee jaar verhuizen de cliënten van de Bredaseweg naar de nieuwbouw op Het Hooge Veer. Binnen Amarant vinden meerdere verhuistrajecten plaats. Dit kan gaan om gehele groepen, maar ook om individuele cliënten.

Bij een verhuizingproces komt veel om de hoek kijken. Zowel voor begeleiders als voor familie en cliënten. Dit moet niet onderschat worden. Hoe reageren cliënten op de verhuizing? Kan het team veel onrust, chaos of agressie verwachten als gevolg van deze verhuizingen? Op welke manier kan de verhuizing het beste worden ingeleid? Op welke manier dient men nazorg te verlenen?

Deze en zoveel andere vragen kan men zichzelf stellen. Hierbij kunnen zowel het team als de familieleden ondersteuning gebruiken en handvatten aangereikt krijgen.

Onderzoeksvraag

Wat zijn de knelpunten en succeservaringen die familieleden, cliënten en het team van de “complexe” zorggroepen Bredaseweg A en B van Amarant ervaren hebben voor, tijdens en na afloop van het verhuizingproces?

Deelvragen:

1. Wat hebben cliënten als knelpunten en succespunten ervaren terugkijkend op de verhuizing?
2. Wat hebben familieleden als knelpunten en succespunten ervaren terugkijkend op de verhuizing?
3. Wat heeft het team als knelpunten en succespunten ervaren terugkijkend op de verhuizing?
4. Maakt het feit dat de verhuizing twee “complexe” zorggroepen omvat het proces van verhuizen ook daadwerkelijk “complexer”?
5. Op welke manier zou de toekomstige verhuizing, over twee jaar, zo optimaal mogelijk kunnen verlopen voor alle betrokken partijen?

Doelstelling

Er is behoefte aan een onderzoek waarin inzicht wordt gecreëerd in de knelpunten en succeservaringen die naar voren zijn gekomen bij de verhuizing van de Veersestraat naar de Bredaseweg. Amarant zal handvatten aangereikt krijgen over de manier waarop, vanuit de resultaten, aanbevelingen en conclusies, een dergelijk proces vorm gegeven kan worden. Een proces gericht op cliënten met een complexe zorgvraag. Tevens heeft dit onderzoek tot doel de volgende verhuizing over twee jaar zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Bruikbaarheid

De uitkomst van dit onderzoek zal bruikbaar zijn bij de volgende verhuizing van de complexe zorggroepen Bredaseweg A en B naar de nieuwbouw, maar ook voor andere woongroepen of cliënten binnen Amarant die te maken krijgen met een verhuizing is deze scriptie bruikbaar.

Deze scriptie geeft richtlijnen over hoe knelpunten bij een verhuizing voorkomen kunnen worden. De aanbevelingen en conclusies kunnen teamleden ondersteunen en van daaruit gezien ook de cliënten en familieleden. Er wordt niet onderzocht hoe de aanbevelingen en conclusies “werken” in de praktijk. Dit zal uiteindelijk bij de volgende verhuizing duidelijk worden.

Hoofdstukindeling

Hoofdstuk 1:

Hoofdstuk 1 bevat algemene informatie over Amarant als instelling. De visie van amarant wordt beschreven. Aanvullend wordt het onderwerp “wonen binnen Amarant” aangekaart.

Hoofdstuk 2:

In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de cliënten van Bredaseweg A en B van Amarant. De problematiek van de cliënten worden beschreven. In dit hoofdstuk wordt duidelijk wat nu precies verstaan kan worden onder een “complexe zorggroep” en wat deze groepen zo complex maakt.

Hoofdstuk 3:

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op zaken rondom het team van Bredaseweg A en B. Hoe is het team opgebouwd en wat betekende dit voor de verhuizing? Welke rol speelt communicatie en vertrouwen?

Hoofdstuk 4:

In dit laatste literatuurhoofdstuk wordt het verhuizingproces beschreven en toegelicht. Met andere woorden het proces *voor, tijdens en na* de verhuizing.

Hoofdstuk 5:

In dit hoofdstuk wordt het praktijkonderzoek beschreven.

Hoofdstuk 6:

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven.

Hoofdstuk 7:

Het laatste hoofdstuk bevat de aanbevelingen en conclusies.

Hoofdstuk 1: Amarant

1.1 Inleiding

De doelgroep van deze scriptie zijn de cliënten en familieleden van Bredaseweg A en B van Amarant. Daarnaast ook de teamleden van Bredaseweg A en B, denk hierbij aan (werkende) studenten, woonbegeleiders, persoonlijk begeleiders en de senior begeleidster.

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de beschrijving van Amarant als organisatie, de visie van Amarant en de woon en leefsituatie van de cliënten.

Voor het schrijven van dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van informatie die terug te vinden is op de website van Amarant (www.amarant.nl). Daarnaast is er informatie ingewonnen door het stellen van vragen aan mijn scriptiebegeleider William Kars en vanuit mijn persoonlijke kennis die ik in het werk op de groepen heb opgedaan.

1.2 Amarant Algemeen

Amarant bestaat uit zo'n 3500 medewerkers. Amarant biedt ondersteuning en begeleiding aan mensen met een beperking in Midden- en West-Brabant. Deze ondersteuning kan zowel op het gebied van wonen, werken of vrijetijdsbesteding plaatsvinden.

De medewerkers, die de dagelijkse ondersteuning en dienstverlening aan de cliënten verzorgen, worden ondersteund door orthopedagogen, psychologen en therapeuten.

De dienstverlening van Amarant wordt bekostigd uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Daarnaast kunnen cliënten en ouders met een persoonsgebonden budget (PGB) dienstverlening op maat inkopen. (www.amarant.nl)

1.3 Visie Amarant

Mensen met een beperking maken net als iedereen deel uit van de samenleving. Dit betekent dat zij recht hebben op een "gewoon leven", waarin zij hun verlangens kunnen waarmaken en hun rechten kunnen laten gelden. Voor Amarant betekent dit dat mensen met een beperking recht hebben op een goede kwaliteit van leven, recht op het maken van eigen keuzes, recht op een dienstverlening die is afgestemd op de persoonlijke wensen.

Sommige cliënten vragen veel zorg en andere minder. Met welke vraag om ondersteuning men bij Amarant ook komt, het uitgangspunt blijft hetzelfde. Alle vormen van dienstverlening zijn erop gericht mensen met een beperking een zo normaal mogelijk leven te laten leiden. Een gewoon leven zoals dat van mensen zonder beperking, waarbij het vanzelfsprekend is dat zij zelf de regie hebben en houden over hun eigen leven. Een gewoon leven waarin zaken als wonen, werken, vrijetijdsbesteding, zelfontplooiing, het maken van eigen keuzes, het hebben en onderhouden van sociale contacten van groot belang zijn.

Deze behoeftes zijn voor ieder individu verschillend. Vandaar dat Amarant en de cliënt, zijn ouders of wettelijk vertegenwoordiger, samen kijken wat de individuele vragen zijn en welke ondersteuning het beste geboden kan worden. Samen stellen zij een persoonlijk plan op, waarin de wensen en verlangens van de cliënt centraal staan en dat als basis dient voor de verdere ondersteuning en begeleiding. Zorg op maat dus; dat betekent: niet minder, maar ook niet meer zorg dan nodig is.

Dat betekent ook: normaal waar mogelijk en speciaal waar nodig.

(www.amarant.nl)

Deze visie wordt ook nagestreefd binnen het wonen op Bredaseweg A en B. Het team streeft ernaar cliënten een zo normaal mogelijk leven te laten leiden, cliënten worden ondersteund indien nodig en functioneren zelfstandig waar het kan. Rekening houdend met de beperkingen van de individuele cliënt. De cliënten ondernemen activiteiten zoals zwemmen, wandelen, fietsen, muziek luisteren of een dvd kijken. Sommige cliënten gaan naar het huiscafé of gaan met regelmaat thuis logeren of andere activiteiten met familie ondernemen.

1.4 Wonen

Amarant heeft voor speciale doelgroepen woningen gereserveerd, zodat daar de juiste, op de zorgvraag afgestemde ondersteuning gegeven kan worden. Sommige cliënten vragen om een aangepaste vorm van ondersteuning, bijvoorbeeld omdat zij in hun leven te maken hebben met autisme, of omdat zij (licht) verstandelijk beperkt zijn en zich in meer of mindere mate afwijkend maatschappelijk gedragen of te maken hebben met psychische problemen. (www.amarant.nl) Van al deze genoemde voorbeelden is sprake op de groepen Bredaseweg A en B. Bij Bredaseweg A en B is sprake van deze woningen voor speciale doelgroepen.

1.5 Project Bredaseweg A en B

Sinds mei 2009 zijn de voormalige groepen Veersestraat A en B van 't Hoge Veer verhuisd naar twee woonvoorzieningen gelegen aan de Bredaseweg. De reden hiervoor is dat de oude woningen gesloopt werden en vervolgens op deze plaats nieuwbouw gerealiseerd gaat worden. Dit project zal zo'n twee jaar in beslag gaan nemen.

De tijdelijke "wissellocaties" betreffen twee woonhuizen aan de Bredaseweg. Op korte loopafstand van de vorige woonlocaties. Het gaat in totaal om 12 cliënten die verhuisd zijn. Op Bredaseweg A wonen 6 cliënten. Op Bredaseweg B wonen 7 cliënten. De cliënten zijn, ook na de verhuizing, nog altijd verbonden aan het terrein van 't Hoge Veer. Ze maken hier gebruik van o.a. dokter, tandarts, supermarkt, zwembad, werk etc.

Alle cliënten beschikken over een eigen kamer. Deze kamers zijn voorzien van een slaapgedeelte, woongedeelte en badkamer. Beide huizen beschikken over een gezamenlijke ruimte waar samen gegeten en gedronken wordt. Op beide groepen zijn een keuken, tuin en kantoor of werkplek aanwezig.

Er is altijd sprake van een "lijntje" tussen de beide groepen. De begeleiders kunnen via portofoons met elkaar communiceren en indien nodig op een andere groep ondersteuning geven.

Het Team van Bredaseweg A en B bestaat uit (werkende) studenten, woonbegeleiders en 5 persoonlijke begeleiders. Daarnaast een senior begeleidster en een clustermanager en psychologen. De teamleden zijn op beide groepen inzetbaar.

Nogmaals, het betreft tijdelijke huisvesting. Het informatiemagazine van Amarant, Zorgzaam wonen (2009) beschrijft hierover het volgende;

“De wijze waarop de tijdelijke huisvesting wordt ingevuld, vraagt om grote zorgvuldigheid, waarbij afstemming en communicatie speerpunten zijn. Voor bewoners betekent dit een tijdelijke verhuizing naar een andere locatie. Dus naar een andere omgeving, ander gebouw, andere woonkamer etc. Vervolgens vinden er, na oplevering van de nieuwbouw, wederom dezelfde processen plaats. Een intensief proces van drie jaar voor de bewoners en de zorg. In eerste instantie wordt er dan ook getracht het bouwplan zo in te richten dat er nieuwbouw plaats kan vinden zonder dat er al bestaande gebouwen vooraf moeten worden gesloopt. Op de locatie 't Hooge Veer is dit niet mogelijk geweest. Tijdelijke huisvesting werd gevonden in bestaande panden van Amarant. “

Bij de cliënten van Bredaseweg A en B is sprake van complexe zorgvragen. Dit betekent dat er aan de bestaande gebouwen de noodzakelijke aanpassingen moesten worden uitgevoerd. Denk hierbij aan inluisterapparatuur voor de nachtzorg. Ook voor het optimaal kunnen begeleiden van cliënten moesten aanpassingen in de huizen worden uitgevoerd.

1.6 Samenvatting

De kern van de visie van Amarant ligt in het stimuleren van een zo normaal mogelijk leven van cliënten met een handicap. Ook op het gebied van wonen wil Amarant deze visie vorm geven. In dit eerste hoofdstuk wordt duidelijk dat het project van verhuizen een intensief en meerderjarig project zal gaan worden. Er kan niet gesproken worden over een “normale” verhuizing. Gezien de complexe problematieken van de bewoners van de Bredaseweg vraagt dit proces daarbij om extra zorgvuldigheid. In het volgende hoofdstuk wordt meer duidelijk over de complexe zorgvragen van deze cliënten. Wat maakt dat er bij deze cliënten over “complexe zorg” wordt gesproken?

Hoofdstuk 2: De cliënten

2.1 Verstandelijke beperking.

Zoals in hoofdstuk 1 beschreven is, biedt Amarant ondersteuning en begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking.

De cliënten van Bredaseweg A en B hebben een verstandelijke beperking. De DSM-IV geeft aan dat er sprake is van een verstandelijke handicap of beperking wanneer:

1. Het niveau van intellectueel functioneren beduidend onder het gemiddelde ligt (IQ van 70 of lager, gemeten met een intelligentietest)
2. Er gelijktijdig tekorten of beperkingen zijn in het adaptief functioneren. Met adaptief functioneren wordt bedoeld "de mate waarin iemand erin slaagt om tegemoet te komen aan de eisen geldend voor zijn/ haar leeftijd met betrekking tot vaardigheden", zoals; communicatie, zelfverzorging, dagelijkse huishoudelijke taken, inter-persoonlijke vaardigheden, gebruik van algemene voorzieningen, het plannen en richting geven van activiteiten, schoolse vaardigheden, vrijetijdsbesteding, gezondheid en veiligheid. (Verhulst, 2002, p.26)

De DSM-IV maakt onderscheid tussen 4 categorieën van een verstandelijke handicap.

Mate van ernst van de verstandelijke beperking	IQ
Licht	50-55 tot 70
Matig	35-40 tot 50-55
Ernstig	20-25 tot 35-40
Diep	onder de 20-25

(Verhulst, 2002, p. 27)

Bij de cliënten van Bredaseweg A en B loopt de mate van verstandelijke beperking uiteen van licht tot matig verstandelijk gehandicapt.

In de praktijk uit deze lichte tot matige verstandelijke handicap van de cliënten zich onder andere in een beperkte communicatie. Er wordt door begeleiders gewerkt met pictogrammen of gebaren ter ondersteuning van gesproken taal. Bepaalde cliënten kunnen geen volledige zinnen uitspreken of zijn moeilijk te verstaan. Wanneer men de cliënt langer begeleidt "verstaat" men de cliënt over het algemeen steeds beter. Er zijn aandachtspunten op het gebied van zelfverzorging. Bijvoorbeeld ondersteuning bij wassen, douchen, aankleden en eten. Vaak is het niet zo dat cliënten deze acties niet zelfstandig kunnen uitvoeren, maar dat ze ondersteund worden bij het structureren ervan. Of dat door begeleiders benoemd wordt welke actie te ondernemen. De agenda van cliënten wordt door begeleiders gehanteerd. Er worden afspraken gemaakt voor uitjes, bezoeken en medische zaken.

Maar niet voor niets wordt er bij deze doelgroep gesproken over een "complexe" zorggroep.

Cliënten hebben over het algemeen niet alleen een verstandelijke beperking.

Er is ook sprake van psychiatrische stoornissen. De meest voorkomende psychiatrische stoornissen

die van belang zijn voor dit onderzoek staan hieronder beschreven. Ook staat beschreven hoe deze psychiatrische stoornissen zich uiten op de groepen.

2.2 Autisme

Amarant heeft veel ervaring met het begeleiden van mensen met autisme en streeft ernaar dat deze mensen zich optimaal ontwikkelen in een omgeving waar ze zich veilig voelen en waar uitgenodigd wordt om de grenzen van de eigen mogelijkheden te verleggen. Kenmerkend voor het gevarieerde zorgaanbod op het gebied van wonen en werken is een op mensen met autisme gerichte begeleiding, dat wil zeggen: een gestructureerde aanpak met maximale voorspelbaarheid, aangepaste communicatie, individuele aandacht en continuïteit van activiteiten. (www.amarant.nl)

Wanneer is er bij een cliënt sprake van autisme? Ter verduidelijking hieronder de criteria die de DSM-IV stelt voor autisme.

1. Contactstoornis zich uitend in tenminste twee van de volgende kenmerken:
 - a. Stoornis in non-verbaal gedrag zoals oogcontact, gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en gebaren om sociale interacties te reguleren.
 - b. Onvermogen om relaties met leeftijdgenoten op te bouwen.
 - c. Stoornis in het uiten van plezier om blijdschap van anderen
 - d. Tekort aan sociale of emotionele wederkerigheid
2. Communicatiestoornis zich uitend in tenminste een van de volgende kenmerken:
 - a. Achterstand in of afwezigheid van taalontwikkeling
 - b. Indien spraak aanwezig: onvermogen om een gesprek te initiëren of te onderhouden.
 - c. Stereotype, repetitief, of idiosyncratisch taalgebruik.
 - d. Tekort aan spontaan alsof spel of sociaal imitatiespel.
3. Beperkte repetitieve en stereotype gedragspatronen, interesse en activiteiten zich uitend in tenminste een van de volgende kenmerken:
 - a. Voortdurende preoccupatie met een of meer stereotype en beperkte interesses die abnormaal zijn wat betreft intensiteit of inhoud.
 - b. Schijnbaar dwangmatige gehechtheid aan bepaalde niet functionele routines of rituelen.
 - c. Stereotype en repetitieve handelingen (bijvoorbeeld fladderen met handen of vingers of complete lichaamsbewegingen.)
 - d. Preoccupatie met delen van voorwerpen.

(Verhulst, 2002 p. 18)

De hierboven beschreven kenmerken van autisme zijn zichtbaar bij de cliënten van Bredaseweg A en B. Deze kenmerken uitend zich echter verschillend per cliënt. Er hoeft niet van alle kenmerken sprake te zijn om te kunnen spreken over autisme. Daarbij bezit elke cliënt natuurlijk zijn of haar unieke persoonlijkheid.

Het punt wat bij meerdere cliënten is terug te zien, is de achterstand in de taalontwikkeling. Taal wordt ondersteund door middel van agenda's, pictogrammen, planborden of afspraken die op papier worden vastgelegd. Zaken worden visueel in kaart gebracht.

Stereotype of aangeleerd gedrag is terug te zien bij bepaalde cliënten met een autisme spectrum stoornis. Denk bijvoorbeeld aan bepaalde gedragingen over hoe je in een situatie zou moeten reageren. Bijvoorbeeld iemand feliciteren met een verjaardag of groeten wanneer iemand binnenkomt of weggaat. De inhoudt van een dergelijke boodschap wordt niet altijd begrepen, maar wel uitgevoerd.

De interesse in zaken die “abnormaal” lijken te zijn is eveneens zichtbaar. Op de groepen zie je bijvoorbeeld cliënten met een grote interesse in specifieke gebruiksvoorwerpen.

Van routines en rituelen is constant sprake. Sommige cliënten kunnen hierin dwangmatig zijn. Er kan hierbij in zijn algemeenheid gedacht worden aan een vaste dag of week invulling. Hierin is een duidelijke structuur aanwezig. Veranderingen worden vooraf kenbaar gemaakt aan de cliënt. De autistische cliënten van Bredaseweg A en B hebben in velen gevallen moeite met onverwachte situaties of plotse veranderingen. Soms pakken cliënten een verandering of onverwachte situatie goed op, in andere situaties niet en kunnen ze bijvoorbeeld agressie uiten, zich terugtrekken, dwangmatiger worden, paniekerig of jou als begeleider veel vragen stellen ter verduidelijking van de situatie. Verder kan gesproken worden over vaste rituelen op het gebied van douchen, wassen, werken, roken of eten. Bijvoorbeeld wanneer en in welke volgorde activiteiten plaatsvinden of hoe lang deze duren.

Ook in non-verbaal gedrag worden kenmerken van autisme teruggezien. Fladderen, verminderd oogcontact of op een behoedzame manier bewegen. Ook dit is per cliënt in mindere of meerdere mate wel of niet aanwezig.

Autisme uit zich op de groepen Bredaseweg A en B ook in talenten van cliënten. Sommige zijn uitermate muzikaal, sportief of creatief.

2.3 Stemningsstoornissen

Als tweede wordt stilgestaan bij bepaalde stemmingsstoornissen die terug te zien zijn op Bredaseweg A en B. Zoals de benaming al aangeeft is het belangrijkste kenmerk een afwijkende stemming, deze is of verlaagd of verhoogd afwijkend. (Duyx, 2002, p.226) Deze paragraaf beperkt zich tot de manisch depressieve stoornis en de unstable mood disorder, zoals deze gediagnosticeerd zijn op de Bredaseweg.

De manisch depressieve stoornis wordt ook wel bipolaire stoornis genoemd. Kenmerkend is de manische episode die bestaat uit een verhoogde, expansieve of prikkelbare stemming, een overtrokken zelfgevoel dat kan overgaan in grootheidswaan, verminderde slaapbehoefte, gedachtevlucht, verhoogde afleidbaarheid en overmatige activiteit. Deze manische perioden worden afgewisseld met depressieve perioden. (Verhulst, 2002, p.120)

De bovengenoemde kenmerken zijn op de Bredaseweg terug te zien. Wanneer de cliënt in een manische periode zit, is er minder behoefte aan slaap. Het dagprogramma wordt door de cliënt het liefst zo snel mogelijk doorlopen. Er wordt veel gepraat en grapjes gemaakt. De cliënt is prikkelbaar en heeft de neiging heeft met de begeleiders in discussie te gaan. In zo'n periode maakt de cliënt duidelijk kenbaar wanneer hij het ergens niet mee eens is. Hij wil leuke activiteiten ondernemen, bijvoorbeeld een concert bezoeken.

Wanneer de cliënt in een depressieve periode zit, is er sprake van dwangmatige gedachten en dwangmatige handelingen. De cliënt wordt in deze periode intensief begeleid in het maken van overgangen. Bijvoorbeeld de overgang van het ontbijt naar het werk. De cliënt praat vooral wanneer er iets gevraagd wordt.

De unstable mood disorder is een episodische stoornis in de domeinen van stemming, angst en motoriek. Een stoornis die vaker voorkomt bij verstandelijk gehandicapten. Er is sprake van emotionele instabiliteit. Daarnaast is er sprake van state-problems: wisselende stemmingen, onrust en agressie, nachtelijke onrust en een verstoord slaappatroon. (bron: cliëntendossier Amarant) Ook in de praktijk is er sprake van sterk wisselende stemmingen. Bijvoorbeeld het ene moment blij en vervolgens boos. Of het ene moment behoefte aan contact en het volgende moment alleen willen zijn. Behoeftte aan veiligheid en rust keren terug. Wanneer situaties niet duidelijk zijn of wanneer er teveel prikkels in de ruimte aanwezig zijn, is de bovengenoemde angstige gespannenheid of de moeite met het reguleren van agressie in meerdere mate aanwezig.

2.4 Gilles de la Tourette

Aangezien er bij de cliënt met bovengenoemde beperking geen sprake is geweest van een verhuizing, zal er niet dieper op worden ingegaan hoe deze beperking zich uit in de praktijk. Er wordt een korte omschrijving van Gilles de la Tourette gegeven, omdat deze beperking wel bijdraagt aan de “complexe” zorggroep als geheel.

Gilles de la Tourette uit zich op de Bredaseweg vooral in tics. Tics zijn snelle, plotselinge en onwillekeurige bewegingen van bepaalde spiergroepen, die vele malen per dag optreden en geen duidelijk doel dienen. Tics treden op in het gezicht, de nek, de romp, maar kunnen ook geluiden (zoals kuchen of de keel schrapen) of uit klanken, woorden of zinnen bestaan.

(Oudshoorn, 2002, p.353)

2.5 Schizofrenie

Onder schizofrenie verstaan we een psychiatrische aandoening die gekenmerkt wordt door het optreden van een of meerdere psychotische episoden, die gepaard gaan met hallucinaties, waanideeën en denkstoornissen. Tussen de psychotische episoden treedt een volledig of gedeeltelijk herstel op. (Eussen, 2002, p.279)

Schizofrenie uit zich op Bredaseweg A o.a. in zinloze spraak. De cliënt kan een verhaal vertellen wat totaal onlogisch klinkt of überhaupt niet te volgen is. Emoties kunnen zich uiten in glimlachen of hard lachen zonder directe reden. Tenminste zo komt het over voor de buitenstaander. De cliënt spreekt met personen die er niet zijn of zegt iemand te zien die niet in de ruimte aanwezig is. Er kan sprake zijn van seksueel ongepaste gedragingen. Wanneer de cliënt rust ervaart, kan de psychose afnemen. Op momenten dat er herstel optreedt, is er een gesprek mogelijk. Evenals een dagbesteding en ontspannende activiteiten.

2.6 Overig probleemgedrag.

Daarnaast is er sprake van overig probleemgedrag op beide groepen. Dit gedrag is vaak onderdeel van de totale problematiek. Probleemgedrag heet “probleemgedrag”, omdat mensen er schade door kunnen lijden. Zowel de persoon die het gedrag vertoont als de mensen erom heen. Dit gedrag wordt omschreven als een manier van reageren bij een persoon waar je niet omheen kunt.

(Heijkoop, 2003, p. 51)

In bepaalde situaties zijn er aanwijsbare oorzaken van waaruit “probleemgedrag” ontstaat, in andere situaties is het “probleemgedrag” onderdeel van de specifieke problematiek. De meest voorkomende probleemgedragingen die zich op Bredaseweg A en B voordoen:

- Mogelijke agressie in de vorm van (lichte) agressie op zichzelf, anderen of materiaal.
- Domineren (regie over willen nemen van de begeleiders of medecliënten)
- Excessief aandacht vragen. (zeuren, drammen, ongeduldigheid, uitdagend gedrag.)
- Dwangmatigheid
- Onzekerheid
- Probleemgedrag op het gebied van eten. (o.a. niet willen eten, stiekem eten of eten stelen.)

2.7 Systeemtheorie

Kort gezegd gaat de systeemtheorie er van uit dat de mens pas werkelijk begrepen kan worden in de context van zijn relaties. Ondanks dat we vaak denken dat iemand een vaststaand karakter heeft, zien we mensen zich in verschillende contexten steeds anders gedragen. Mensen zijn anders op het werk dan thuis, anders bij hun moeder dan bij hun schoonmoeder en ook weer anders bij hun sportclub dan met hun kinderen. Mensen hebben een groot gedragsrepertoire en schakelen steeds per situatie over op ander gedrag. Mensen zijn dus erg contextgevoelig. Dit betekent voor de hulpverlening dat we ook cliënten die problemen hebben in hun sociale context moeten beschouwen. Ook specifieke, individuele problematieken (zoals autisme spectrumstoornissen) krijgen hun werkelijke betekenis pas in de relaties die de cliënt onderhoudt. (www.systeemtheorie.nl)

Bij de cliënten van de Bredaseweg is natuurlijk ook sprake van een wisselwerking met de omgeving. De omgeving is van invloed op het gedrag van de cliënt en het gedrag van de cliënt is van invloed op de omgeving. Zij zijn voortdurend in wisselwerking met hun omgeving. Denk maar aan het contact met groepsbegeleiders, begeleiders op het werk, de familie etc. De cliënt is geen losstaand, niet beïnvloedbaar individu. Om deze redenen is het betrekken van familie in het algemeen, maar vooral in het kader van deze scriptie, tijdens het verhuizingproces van groot belang. Familieleden kunnen een belangrijke rol vervullen in kwaliteitstoetsende zin. Zij bekijken de zorg die geleverd wordt vanuit hun eigen invalshoek en dat is vaak een intuïtieve, gevoelsmatige.

2.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk is duidelijk geworden dat er bij de cliënten van de Bredaseweg sprake is van zowel een verstandelijke beperking, als van psychiatrische stoornissen. Ter verduidelijking, het gaat om verschillende, soms uiteenlopende psychiatrische stoornissen binnen een woongroep.

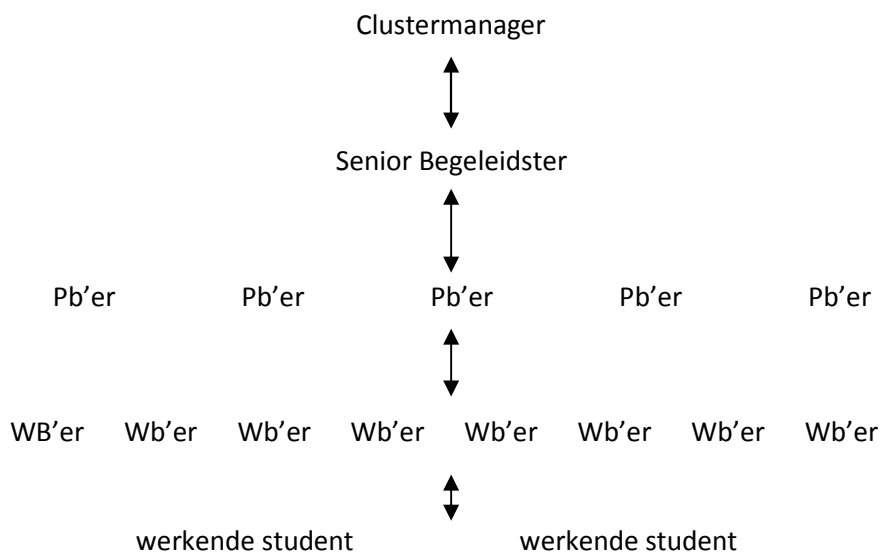
Deze mensen leven tezamen in een huis. Je kunt je voorstellen dat dit enige flexibiliteit vraagt van zowel cliënten als teamleden. Daarbij vragen deze cliënten om een speciale, afgestemde begeleiding. Ook vragen dergelijke complexe zorggroepen om voorzorgsmaatregelen op het gebied van bijvoorbeeld veiligheid, gedrag en wonen. Om bovengenoemde redenen kan er gesproken worden over een complexe zorggroep. Vanuit de systeemtheorie bekeken is het betrekken van familieleden en andere mensen uit het netwerk van de cliënt van belang tijdens het verhuizingproces. In het volgende hoofdstuk zullen belangrijke zaken omtrent het team beschreven worden. In dit hoofdstuk wordt in het kader van de verhuizing dieper ingegaan op de opbouw van het team, het belang van communicatie en het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt.

Hoofdstuk 3: Het team

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft zaken rondom het team van Amarant, Bredaseweg A en B. Het hoofdstuk beperkt zich tot zaken rondom het team die van belang zijn met betrekking tot het verhuizingproces. Gekeken wordt naar de opbouw van het team, taakverdeling, communicatie en “vertrouwde gezichten”.

3.2 Opbouw en taakverdeling



Het team van Bredaseweg A en B bestaat uit de clustermanager, senior begeleidster, woonbegeleiders (wb'ers), persoonlijk begeleiders (pb'ers) en (werkende) studenten. Daarnaast wordt het team ondersteund door psychologen.

In de periode *voor* de verhuizing was er sprake van twee apart van elkaar functionerende teams die op twee aparte groepen werkten. (Veersestraat A en B)

Sinds de verhuizing zijn deze teams **een** volledig team geworden. Alle teamleden zouden uiteindelijk op beide groepen inzetbaar zijn. Dit vraagt om een juiste afstemming en voorbereiding. Denk hierbij aan de volgende punten:

- Teamleden dienen te worden ingewerkt op de “onbekende” cliënten van de andere groep. Hierbij gaat het om de begeleiding in de dagelijkse gang van zaken.
- Teamleden dienen kennis op te doen over eventuele problematieke waarvan zij niet voldoende kennis bezitten.
- Teamleden dienen voorafgaand aan de verhuizing gezamenlijk te vergaderen en overleggen, zodat de overgang naar een volledig functionerend team zo optimaal mogelijk verloopt.

Zoals ook binnen de opleiding Pedagogiek naar voren is gekomen bestaat een goed functionerend team uit verschillende “rollen”. Dat heeft te maken met sterke en zwakkere punten van een individueel teamlid. Daarnaast heb je binnen een team altijd te maken met functiegerelateerde verantwoordelijkheden. Organisatorische, pedagogische, adviserende, psychologische, uitvoerende etc. Van de teamopbouw zoals deze in paragraaf 3.2 te zien is, zullen nu enkele functies met het oog op een verhuizing kort beschreven worden. Deze beschrijving geeft weer hoe de taakverdeling omtrent de verhuizing onderverdeeld is geweest.

De Clustermanager.

De clustermanager is verantwoordelijk voor zijn of haar cluster. Taken van de clustermanager liggen tijdens het proces van verhuizen op leidinggevend vlak. Denk hierbij aan:

- Het leiden van teambesprekingen.
- Het nemen van grote beslissingen omtrent de verhuizing en daar verantwoordelijkheid voor dragen.
- Communiceren met teamleden en familieleden over belangrijke processen en beslissingen.
- De clustermanager is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden zorg.

Senior begeleidster

Taken van de senior begeleidster liggen tijdens het proces van verhuizen vooral op leidinggevend en coördinerend vlak. Denk hierbij aan:

- Het leiden van bewonersbesprekingen.
- Het signaleren van zaken die op de werkvloer spelen.
- Het nemen van kleinere beslissingen, indien nodig in overleg met de clustermanager.
- Aanwezigheid bij het op de hoogte brengen van familie over de verhuizing.
- Het inzien en eventueel aanpassen van de gemaakte verhuisplannen door de persoonlijk begeleiders.
- Communicatie richting familie.

Persoonlijk begeleiders

De persoonlijk begeleiders dragen zorg voor cliënten die specifiek aan hen zijn “toegewezen”. Persoonlijk begeleiders houden zich vooral inhoudelijk bezig met de verhuizing. Denk hierbij aan het opstellen van een persoonlijk plan omtrent de verhuizing van zijn of haar cliënten. Het aanpassen van dagprogramma's. Zij onderhouden contacten met familie. Persoonlijk begeleiders zijn betrokken bij de bekendmaking van de verhuizing aan familieleden en cliënten die aan hen zijn “toegewezen”. Het regelen van praktische zaken omtrent de verhuizing kunnen zij eventueel “doorspelen” naar woonbegeleiders.

Woonbegeleiders

Woonbegeleiders houden zich vooral bezig met het regelen van praktische zaken omtrent de verhuizing. Op praktisch gebied moet er enorm veel geregeld worden gedurende het verhuizingproces. Eventueel dragen zij ook zorg voor inhoudelijke taken op verzoek van de persoonlijk begeleiders.

Psychologen

Taken van de psychologen omtrent de verhuizing lagen op psychologisch en opvoedkundig vlak. Zij hebben zich bezig gehouden met de volgende vraagstukken:

Welke cliënten gaan in welk huis wonen en waarom? Hierbij wordt vooral gekeken naar de persoonlijkheid van de cliënt, zijn of haar problematiek en de wisselwerking tussen cliënten onderling.

3.3 Vertrouwen en vertrouwde gezichten.

Met regelmaat wordt op woongroepen gesproken over het belang van een vertrouwensrelatie tussen begeleider en cliënt. Hetzelfde geldt voor het belang van “vertrouwde gezichten” op de woongroep. Onder “vertrouwde gezichten” worden bekende vaste begeleiders verstaan. Wat moet een begeleider een cliënt kunnen bieden om een sterke vertrouwensrelatie te ontwikkelen? Heijkoop (2003) benoemt in hoofdstuk 2 van zijn boek “Vastgelopen” enkele zaken die van belang zijn bij het vertrouwen krijgen in andere mensen. Twee belangrijke punten die terug te zien zijn op de groepen Bredaseweg A en B zullen hieronder aan bod komen.

- Veiligheid kunnen bieden.
In het kader van vertrouwen en vaste begeleiders speelt “veiligheid” een grote rol. Het gevoel van veiligheid is er niet vanaf de eerste dag, maar wordt juist langzaam opgebouwd. Cliënten kunnen je “uittesten” om erachter te komen hoe veilig jij als begeleider bent. Ook in de dagelijkse omgang vinden er momenten plaats waarin je als begeleider een cliënt juist wel of niet veiligheid kan bieden.
Wanneer men de cliënt beter kent, kan dit, afhankelijk van de cliënt bijvoorbeeld ook in de vorm van humor vorm krijgen. In een verhuizingperiode met veel veranderingen is het van groot belang dat cliënten kunnen “terugvallen” op vaste begeleiders. Mensen waarin ze vertrouwen hebben.
- Persoonlijke grenzen en afspraken.
Alle begeleiders dienen op de hoogte te zijn van gemaakte afspraken met cliënten. Wanneer een cliënt zich niet aan een gemaakte afspraak houdt, geven begeleiders de grens aan en kunnen terugverwijzen naar een afspraak. Daarnaast geeft het de cliënt vertrouwen en een gevoel van veiligheid, wanneer hij of zij weet dat de begeleider op de hoogte is van de afspraken. In de periode na de verhuizing blijven afspraken hoofdzakelijk onveranderd. Juist in een periode met zoveel veranderingen dienen (autistische) cliënten een houvast te hebben.

3.4 Communicatie

Wanneer teamleden elkaar niet op de hoogte houden van het verhuizingproces. Wanneer er niet vergaderd en overlegd zou worden, zullen alle acties die hierop volgen ook niet soepel verlopen.

In de voorbereidingsfase van de verhuizing heeft er communicatie plaats gevonden tijdens bewonersbesprekingen en teambesprekingen.

Daarnaast vindt er natuurlijk ook op de werkvloer communicatie plaats. Hoe wordt dit vorm gegeven? Communicatie op de werkvloer vindt plaats via de algemene rapportage, de agenda en de overdracht. Deze begrippen worden toegelicht;

De algemene rapportage:

Per dag wordt een algemene rapportage bijgehouden. Hierin is terug te lezen wie er gewerkt heeft, welke (huishoudelijke) taken verricht zijn en welke afspraken er gemaakt zijn. Opvallendheden en belangrijke zaken rondom cliënten worden dagelijks in de algemene rapportage genoteerd.

De Agenda:

In de agenda staan de afspraken rondom cliënten en teamleden. Doktersbezoeken, tandarts, uitjes van de cliënten of zaken die voor de woongroep geregeld dienen te worden.

De Overdracht:

De overdracht duurt ongeveer 30 minuten en vindt plaats wanneer een collega die in de avond werkt de taak van de collega die in de ochtend heeft gewerkt overneemt. In de praktijk worden in dit half uur alle cliënten besproken. Opvallendheden, aandachtspunten en bijzonderheden worden besproken. Er wordt als het ware een verslag van de dag meegegeven aan de avonddienst.

Al eerder is gesproken over de communicatie tussen cliënten en begeleiders. Nog niet eerder is specifiek ingegaan op de middelen die ter ondersteuning van communicatie dienen. In hoofdstuk drie van het boek “Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap” schrijft Boschman (2005) over mogelijke vormen om communicatie te ondersteunen. De vormen die in dit boek worden benoemd en op de Bredaseweg zijn terug te zien, worden hieronder beschreven:

- Het communicatiebord of de agenda.

Meerdere cliënten maakt gebruik van een communicatiebord of agenda. Dit kan letterlijk gezien worden als een bord of map met daarop de dagindeling of een gedeelte van de dagindeling inzichtelijk gemaakt. De dagindeling (eetmomenten, activiteiten, werk) kan vermeld staan in de vorm van foto's, woorden of pictogrammen. De begeleiders hangen deze pictogrammen, vaak samen met de cliënt op het bord. De pictogrammen worden benoemd ter verduidelijking naar de cliënt. In andere situaties schrijft de cliënt zelf zijn of haar dagindeling in een map.

- De placemat.

De placemat wordt op de Bredaseweg ingezet tijdens ontbijt, lunch en diner. De producten die de cliënt gebruikt tijdens eetmomenten staan op de placemat afgebeeld.

- Bewegwijzering en aanduiding ruimtes in beelden.

Via beelden is op de nieuwe woonlocaties informatie gegeven over de bereikbaarheid van ruimtes en over de functie van deze ruimtes. Denk hierbij aan afbeeldingen of woorden op de deuren.

Bijvoorbeeld “wc”, “badkamer” of “kantoor”.

- Algemeen communicatiebord.

In de keuken en hal van de woongroepen hangt een algemeen communicatiebord voor alle bewoners en teamleden. Hierop staat vermeld welke dag het is, welke begeleiders er op een bepaalde dag werken en wat er op het menu staat. Een begeleider wijzigt dit bord elke avond na de warme maaltijd. Op deze manier wordt naar cliënten gecommuniceerd wie er de volgende dag werkt en wat er op het menu staat.

3.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk is duidelijk geworden hoe het team is opgebouwd. De opbouw van het team brengt verschillende taken en verantwoordelijkheden met zich mee gedurende het verhuizingproces. De meerwaarde van onderlinge communicatie en een vertrouwensband tussen cliënt en begeleider tijdens een verhuizing zijn aan bod gekomen. Ook is er dieper op ondersteunende vormen van communicatie ingegaan. Het volgende hoofdstuk zal gaan over het onderwerp “verhuizen” op zichzelf. Uit welke stappen bestaat een verhuizingproces? Wat zijn positieve en negatieve zaken rondom een verhuizing? Wat zijn de verschillende nuances op het gebied van vrijwillig tot gedwongen verhuizen?

Hoofdstuk 4: Verhuizen

4.1 Een stressvolle levensverandering.

Levensveranderingen kunnen een bron van stress veroorzaken. Stress kan hierbij omschreven worden als een reactie op een gebeurtenis die als bedreigend voor het eigen lichamelijk en psychisch welzijn waargenomen wordt; anderzijds bevat stress ook een gevoel van onvermogen om de dreiging aan te kunnen. De mate van stress hangt meestal af van de context en de beoordeling die een individu maakt. (Roediger, Capaldi, Paris, Polivy, Herman & Brysbaert, 2004, p. 545)

De effecten van levensveranderingen werden in detail bestudeerd door Holmes en Rahe. (1967) Zij ontwikkelden de *social Readjustment Rating Scale* om de impact van 43 belangrijke levensgebeurtenissen te meten.

Uit het onderzoek van Holmes en Rahe wordt “verhuizen” benoemd op punt 32 in de Rating Scale. Hieruit kan geconcludeerd worden dat verhuizen door velen personen als een stressvolle gebeurtenis wordt ervaren.

Op punt 28 wordt benoemd: “verandering in de levensomstandigheden”. Bij levensomstandigheden kan gedacht worden aan het huis waarin je woont, de kamer waarin je leeft of de locatie waar je woont. Als deze levensomstandigheden veranderen, wat bij een verhuizing gebeurt, kan dat bijdragen aan het ervaren van stress.

Een belangrijke aanvulling op het bovenstaande is dat aan het onderzoek van Holmes en Rahe gezonde mensen hebben deelgenomen. Echter bij de cliënten van Bredaseweg A en B van Amarant is sprake van verstandelijke handicaps en psychiatrische stoornissen. Beperkingen die extra kunnen bijdragen aan het ervaren van stress tijdens het proces van verhuizen.

4.2 Het Proces van verhuizen.

Het proces van verhuizen kan grofweg in drie fases worden onderverdeeld. Allereerst zullen deze fases worden benoemd. Vervolgens zullen de kenmerken van deze fases uitgediept worden en zal beschreven worden hoe deze in de praktijk vorm hebben gekregen.

1. De periode *voor* de verhuizing (voorbereidingen)
2. De dag van de verhuizing
3. De periode *na* de verhuizing (nazorg)

1. De periode voor de verhuizing.

De periode voor de verhuizing is de fase waarin alle voorbereidingen plaats vinden. Er wordt overlegd, vergaderd en gepland. Alle betrokken partijen worden in deze fase op de hoogte gesteld van de verhuizing.

Het op de hoogte brengen van de cliënten over de verhuizing vereist een specifieke aanpak en benadering. Afhankelijk van wat de cliënt aan kan, is ervoor gekozen de cliënt vroegtijdig over de verhuizing te vertellen of juist korte tijd voor de verhuizing. Wanneer er sprake is van een snelle en hoge spanningsopbouw bij de cliënt, is er voor een late officiële bekendmaking van de verhuizing gekozen.

De manier waarop cliënten op de hoogte zijn gesteld van de verhuizing is per cliënt verschillend geweest. Met een eerste cliënt gebeurde dit via een “normale” gespreksituatie, een tweede cliënt had behoefte aan visuele ondersteuning in de vorm van pictogrammen. Een derde cliënt had er behoefte aan het nieuwe huis letterlijk te zien staan, om op deze manier de verhuizing inzichtelijk te kunnen maken.

Het gedrag van de cliënt is nauwlettend in de gaten gehouden, nadat het nieuws kenbaar was gemaakt. Bepaald gedrag kan gepaard gaan met het verwerken van het nieuws. Hierbij kan gedacht worden aan agressief, regelend of juist teruggetrokken gedrag.

Wanneer woongroepen verhuizen is dit geen vrijwillige keuze van de cliënten. In de situatie van de verhuizing van de woongroepen Veersestraat A en B naar Bredaseweg A en B werden de oude woningen gesloopt en werden team en cliënten als het ware “gedwongen” te verhuizen.

Vink en Schelling (1999) onderscheiden in hun boek vier nuances op het gebied van vrijwilligheid tijdens een verhuizing:

1. De primair gekozen verhuizing
De persoon kiest er zelf voor te verhuizen. Er is geen sprake van noodzaak tot verhuizen, de persoon gaat erop vooruit.
2. De secundair gekozen verhuizing
De persoon is niet echt genooddaakt om te verhuizen. Omstandigheden spelen een rol zoals ander werk. De persoon kiest er uiteindelijk zelf voor te verhuizen.
3. De secundair gedwongen verhuizing
De persoon wordt door de situatie min of meer gedwongen van woning te veranderen, maar dit gaat niet geheel buiten de eigen wil om.
4. De primair gedwongen verhuizing.
De persoon wil absoluut niet verhuizen, maar de situatie dwingt hen de woning te verlaten.

Bij het proces van verhuizen van Amarant is voor de cliënten sprake geweest van zowel een secundair gedwongen verhuizing als van een primair gedwongen verhuizing. Dit kan niet geheel zwart-wit gezien worden.

Doordat de oude woningen gesloopt werden, was er sprake van een *noodzaak* om te verhuizen. Gezien deze “gedwongen” situatie is het van essentieel belang in de voorbereidende fase alle partijen zoveel mogelijk te betrekken bij het proces. Wanneer mensen inbreng hebben in het proces, is er geen sprake meer van “een geheel buiten de eigen wil om”, maar kunnen zaken juist zo optimaal mogelijk voorbereid worden, waardoor het “gedwongen” proces uiteindelijk een positief verloop kan krijgen.

De term “tijd” is een belangrijke met het oog op het proces voor de verhuizing. Bedenk dat er in de situatie van de verhuizing van de cliënten van Amarant tien cliënten zijn verhuisd. Je spreekt dan niet alleen over tien cliënten, maar ook over acht families waarmee afspraken gemaakt dienen te worden. Ook spreek je over tien kamers met spullen die worden verhuisd. Geen “standaard” kamers, maar kamers die aan bepaalde eisen omtrent veiligheid dienen te voldoen en afgestemd dienen te zijn op de specifieke cliënt. Kortom, veel zaken die voorbereid dienen te worden, voordat de dag van de verhuizing aanbreekt.

De term “tijd” kan ook bekeken worden met het oog op een gunstige timing van een verhuizing. Hierbij kan gedacht worden aan het rekening houden met vakantieperiodes, veranderingen binnen het team of het werk van de cliënt. De verhuizing van de Veersestraat naar de Bredaseweg heeft eind mei plaatsgevonden. Voor de verhuizing was er sprake van teamwisselingen wat betreft clustermanager en senior begeleidster.

2. De dag van de verhuizing.

De manier waarop de dag van de verhuizing vorm kan krijgen kan uiteenlopend zijn.

Verskillende afwegingen zijn gemaakt. Is het nuttig cliënten op de dag van de verhuizing hierbij te betrekken of niet? Heeft de cliënt er baat bij dat hij of zij zelf meehelpt met het inruimen van de kamer of juist niet? Laten wij een verhuisbedrijf komen? Welke rol kan familie spelen op de dag van de verhuizing? Welke taakverdeling wordt er gemaakt binnen het team op de dag van de verhuizing?

Gezien het om een grootschalige verhuizing ging, is er getracht deze dag te zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Een verhuisbedrijf werd ingehuurd, familieleden hebben geholpen met het inrichten van de kamers en het uitpakken van spullen.

Een groot gedeelte van het team, verdeeld over de twee huizen heeft zorg gedragen voor de concrete verhuizing. Het in en uitpakken van spullen en het inrichten van de kamers. Een tweetal teamleden heeft de cliënten die niet bij familie thuis konden zijn, na werktijd opgevangen in het huiscafé. Velen betrokkenen, dus velen personen die op deze dag aanwezig zijn geweest in de huizen. De verhuisdag heeft de gehele dag van 'morgens vroeg tot laat in de avond geduurd.

3. De periode na de verhuizing.

Vink en Schelling (1999) benoemen dat het in de periode na de verhuizing van belang is contact met de oude omgeving te behouden. Bijvoorbeeld een wandeling langs het oude woonhuis maken of een bezoekje aan een oude bekende brengen.

Aangezien de verhuizing van Amarant ook cliënten met een autisme spectrumstoornis betreft, is het nog maar de vraag of het belang aan contact met de oude omgeving ook op hen van toepassing is. Dit zal onderzoek uiteindelijk uitwijzen. Tot op dit moment lijkt dit per cliënt te verschillen. Sommige cliënten zijn er volop mee bezig, anderen totaal niet.

Vink en Schelling (1999) geven aan in hun boek dat wanneer een persoon al meerdere verhuizingen achter de rug heeft, in tegenstelling tot wat men zou denken, de stressontwikkeling bij een persoon sterker kan worden.

Dit is een punt waarmee rekening dient te worden gehouden. Belangrijke kenmerken van autisme, zoals moeite hebben met veranderingen en behoefte aan structuur en duidelijkheid zijn moeilijk te combineren met een verhuizing. Een verhuizing is nu eenmaal een grote verandering die ook nog eens met gemak onduidelijkheid met zich mee kan brengen. Vanuit dat oogpunt zou aangenomen kunnen worden dat een persoon met een autisme spectrum stoornis verhuizingen altijd moeilijk zou kunnen blijven vinden. Om inzicht in dit proces te kunnen hebben, moet een begeleider een cliënt al geruime tijd kennen en meerdere verhuizingen met de cliënt hebben meegemaakt. Omdat het gehele verhuizingproces nog geen half jaar geleden heeft plaatsgevonden, zal in de toekomst pas gekeken kunnen worden naar hoe de stressontwikkeling zich gedurende langere tijd ontwikkelt.

Als mensen een deel van hun vertrouwde routines en referentiepunten kwijt raken, verliezen ze houvast. Onzekerheid maakt mensen kwetsbaar en veroorzaakt stress. Zoals al eerder beschreven is een verhuizing een stressvolle gebeurtenis. Denk eraan dat gewenning tijd vraagt. Het kan soms lang duren voor een persoon gewend raakt aan een nieuwe omgeving. De ene persoon past zich nu eenmaal gemakkelijker aan dan de ander.

Een verhuizing brengt een nieuwe woonomgeving met zich mee. Ondanks dat de nieuwe woonlocatie dicht bij de oude gelegen is, is er sprake van verschillen. De oude woonlocatie was gelegen op het terrein van “t Hooge Veer”. De nieuwe huizen liggen net buiten dit terrein, aan de Bredaseweg. De mogelijkheden van het oude terrein (skelteren, fietsen, wandelen) vervallen daarbij gedeeltelijk. De reden hiervan is dat de nieuwe locaties aan een drukke weg gelegen zijn en cliënten in bepaalde gevallen hier niet zonder begeleiding mogen wandelen, skelteren of fietsen. Deze activiteiten worden in de periode na de verhuizing met cliënten en begeleiders samen ondernomen.

4.3 Een verhuizing vanuit een positief oogpunt.

Naast de knelpunten die naar voren kunnen komen tijdens het proces van verhuizen, moeten de positieve zaken niet uit het oog worden verloren. Een verhuizing kan ook positief uitwerken, bijvoorbeeld in de volgende situaties:

1. Er kan voor alle partijen een nieuwe frisse start gecreëerd worden.
2. Verandering kan flexibiliteit en creativiteit bij mensen bevorderen.
3. Door middel van een verhuizing kan de zelfstandigheid van een persoon bevorderd worden.
4. Een nieuwe situatie is een mooie kans voor betrokken partijen om kleine positieve veranderingen aan te brengen, mocht dat nodig zijn.
5. De nieuwe leefomstandigheden kunnen verbeterd worden. (bijv. meer ruimte, een mooier huis, meer rust etc.)

Het is van belang deze positieve zaken in kaart te brengen en na te streven. Op welke punten de verhuizing uiteindelijk vanuit een positief oogpunt bekeken kan worden, zal duidelijker worden n.a.v. het praktijkonderzoek.

4.4 Samenvatting.

In dit hoofdstuk is een onderverdeling gemaakt in de periode voor, tijdens en na de verhuizing. Een vrij lang en intensief proces wat uiteindelijk zowel stressvolle momenten als succesmomenten kent. Dat dit proces rondom twee woongroepen en het netwerk wat om hen heen ligt is gerealiseerd, maakt het proces niet te vergelijken met een “gewone” verhuizing. Hierbij is vaak sprake van een bewuste keuze van de persoon die wil verhuizen. Zoals beschreven in dit hoofdstuk kan dit in deze situatie anders gezien worden.

Hoofdstuk 5: Het praktijkonderzoek

5.1 Inleiding

Uit de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat er velen factoren van invloed zijn op een verhuizing. Zowel teamleden, cliënten, familieleden als de organisatie oefenen invloed uit op dit proces. Om nog maar niet te spreken over zaken als communicatie, complexe zorgvragen en de veranderingen die een verhuizing met zich meebrengt.

In dit praktijkonderzoek is getracht alle factoren die van invloed zijn geweest op het ervaren van knelpunten en successen, terug te laten komen via de interviews en vragenlijsten.

Op deze manier zal uiteindelijk blijken hoe de beschreven theorie er in de praktijk heeft uitgezien. Hoe de mensen die met deze verhuizing te maken hebben gehad, deze verhuizing beleefd hebben.

5.2 Vraagstelling

Aan de hand van mijn onderzoeksvraag:

“Wat zijn de knelpunten en succeservaringen van de familieleden, cliënten en het team van de complexe zorggroepen Bredaseweg A en B van Amarant ervaren hebben voor, tijdens en na afloop van het verhuizingproces?” zal het doel van mijn praktijkonderzoek liggen in het in kaart brengen van de beleving van de knelpunten en successen die de respondenten ervaren hebben gedurende het proces van verhuizen.

5.3 Onderzoeksontwerp

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Een logische keuze. Bij dit onderzoek gaat het vooral om de mate van beleving van mensen. Hoe hebben de respondenten het proces van verhuizen beleefd? Welke ervaringen hebben ze opgedaan tijdens dit proces? Wat zijn de meningen, wensen, motivaties en behoeften van de onderzoeksgroep?

Kwalitatief onderzoek is verkennend, inventariserend en inzichtgevend. (Baarda en De Goede, 1997) Door deze kenmerken van kwalitatief onderzoek kan er inzicht in de belevingswereld van de respondenten ontstaan. In de motieven en argumenten die bepalend zijn geweest voor bepaalde houdingen en gedragingen van zowel teamleden als familieleden en cliënten tijdens het verhuizingproces.

5.4 De onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep kan in twee groepen onderverdeeld worden:

1. De familieleden van de cliënten van Bredaseweg A en B van Amarant.
2. Het team van Bredaseweg A en B van Amarant.

Te beginnen met de eerste groep, de familieleden van de cliënten van Amarant. Gezien het verstandelijke niveau van bepaalde cliënten en de psychiatrische problematieken is na overleg ervoor gekozen de cliënten in het kader van deze scriptie niet te spreken of interviewen over de verhuizing.

Dit zou onnodige spanningen en onduidelijkheid met zich kunnen meebrengen. Bij elke cliënt afzonderlijk is gekeken naar een persoon die dichtbij de cliënt staat en zo namens de cliënt een spreekbuis kan zijn. Onder “familieleden” worden in de praktijksituatie moeders, broers en zussen van de bewoners verstaan.

De tweede onderzoeksgroep, het team. De onderzoeksgroep bestaat uit de senior begeleidster, vier persoonlijke begeleiders, twee woonbegeleiders en twee (werkende) studenten. In totaal negen teamleden. In eerste instantie is uitgegaan van 12 teamleden, maar helaas zijn niet alle vragenlijsten geretourneerd. Uiteindelijk blijken deze negen lijsten verschillende teamfuncties te beslaan. En van daaruit gezien ook verschillende verantwoordelijkheden binnen het verhuizingproces.

Onderzoeksinstrument.

Wat betreft het onderzoeksinstrument kan ook een tweedeling in groepen gemaakt worden. Namelijk de volgende:

1. De familieleden van de cliënten van Bredaseweg A en B zullen via interviews deelnemen aan het praktijkonderzoek.
2. De teamleden zullen via vragenlijsten deelnemen aan het praktijk onderzoek.

Interviews met familieleden

Allereerst wordt dieper ingegaan op het interviewen van familieleden. De redenen dat er gekozen is voor een interview zijn de volgende:

- Een interview biedt de mogelijkheid om dieper met familieleden op een onderwerp in te gaan.
- Gezien het onderwerp van deze scriptie, wordt er belang gehecht aan persoonlijk contact met familieleden. Een interview biedt de mogelijkheid in de vertrouwde omgeving van de respondenten in gesprek te gaan.
- Onduidelijkheden kunnen tijdens een interviewsituatie worden toegelicht.

Het streven is geweest, om van alle cliënten die familie “bezitten”, tenminste **een** familielid te interviewen. In zijn totaliteit komt dit neer op zeven cliënten en dus ook zeven familieleden. Hiervoor is gekozen, omdat op deze manier uiteindelijk een compleet beeld van de knelpunten en successen vanuit familieleden in kaart kan worden gebracht.

Deze zeven familieleden zijn telefonisch benaderd met de vraag of zij wilden meewerken aan dit onderzoek. Alle zeven wilden ze graag meewerken.

Alle interviews zijn op een gelijke manier afgenomen. Hiervoor is een interviewopzet gemaakt. (Zie bijlage 2)

Voorafgaand aan het interview zijn de onderstaande punten met familie besproken:

- Het doel van het onderzoek.
- De opbouw van het interview, zodat familie tot op bepaalde hoogte wist wat te verwachten.
- Er is toestemming gevraagd voor het maken van geluidsopnames. Hiervan is het doel besproken. Alle familieleden hebben ingestemd met het maken van geluidsopnames. Vanzelfsprekend is benoemd dat met deze opnames zorgvuldig wordt omgegaan en deze uitsluitend voor de analyse gebruikt zullen worden.
- Er is aangegeven hoe lang het interview maximaal kon duren. De tijdsduur van de interviews lag uiteindelijk tussen de 20 en 40 minuten.

Gezien de omvang van het verhuizingproces en de tijdslimiet van 40 minuten is ervoor gekozen het interview niet geheel open te laten, maar voor te structureren. (Zie bijlage 2). In de praktijk bleek het interview prima binnen de maximale tijdslimiet afgenomen te kunnen worden.

Na elke periode (voor, tijdens, na de verhuizing) is er in het interview ruimte vrijgemaakt voor op of aanmerkingen over de betreffende periode. Zodat er voor familie ruimte was om knelpunten en successen te bespreken die niet via de interviewopzet naar voren kwamen.

Het interview is op dezelfde manier opgebouwd als de vragenlijsten en de hoofdvraag van deze scriptie. Aan de hand van de verschillende fases van een verhuizing zoals ook in hoofdstuk 4, paragraaf 4.2 beschreven wordt.

Het eerste deel van het interview bevat vragen omtrent de periode *voor* de verhuizing. Het tweede deel bevat vragen over *de dag* van de verhuizing en het laatste gedeelte bevat vragen over de periode *na* de verhuizing.

Nog enkele specifieke aanvullingen wat betreft de interviewopzet:

Er is bewust gekozen voor vragen specifiek gesteld aan familieleden (bijv. Wat vindt u van het moment dat de verhuizing aan u als familie bekend is gemaakt?) en vragen specifiek gericht op de cliënt. (Wat vindt u van het moment dat de verhuizing aan uw kind/broer/zus bekend is gemaakt?) Op deze manier kan er uiteindelijk een beeld gevormd worden over hoe de familie de verhuisperiode ervaren heeft en hoe volgens hen de kinderen, broers en zussen zaken ervaren hebben. Dit zou namelijk gelijk of juist verschillend kunnen zijn.

De vraag omtrent de mate van stressbeleving van zowel familie als cliënt lijkt niet open, maar sturend te zijn. Deze vraag is echter gelinkt aan de theorie uit hoofdstuk 4, paragraaf 4.1. Hier wordt beschreven dat verhuizen een stressvolle gebeurtenis zou zijn die van invloed is op het welbevinden van een persoon. Op deze manier kan uiteindelijk getoetst worden of dit in de praktijk ook zo is geweest.

Vragenlijsten en teamleden

De redenen dat er gekozen is voor vragenlijsten zijn de volgende:

- Vragenlijsten kunnen anoniem worden ingevuld. Wat betreft het in kaart brengen van de knelpunten van de verhuizing zou je bij een interview te maken kunnen krijgen met sociaal wenselijke antwoorden.
- Het inzetten van vragenlijsten is eenvoudiger te realiseren in de praktijk. Gezien de onregelmatige werktijden van de teamleden kunnen zij op deze manier een rustig moment kiezen om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast kunnen de respondenten rustig nadenken over de antwoorden.

Gezien vakanties en ziekte van enkele teamleden zijn er 12 vragenlijsten “de deur uitgegaan.” Via een algemene e-mail naar beide locaties, Bredaseweg A en B, is het team gevraagd of zij wilden meewerken aan het praktijkonderzoek. In deze e-mail is uitleg gegeven over het doel van de vragenlijst in het onderzoek. Deze e-mail bevatte ook informatie over praktische zaken. Er is een uiterlijke inleverdata benoemd. Op het kantoor van Bredaseweg B is een postvak geplaatst waarin de teamleden de vragenlijst kunnen achterlaten, nadat deze is ingevuld.

Alle vragenlijsten zijn uitgeprint en in de persoonlijke postvakken achtergelaten, zodat deze meteen en zonder al te veel moeite ingevuld konden worden. De vragenlijst zoals de teamleden deze hebben ingevuld is te zien in bijlage 1.

De vragenlijst heeft dezelfde opzet als de interviews en de hoofdvraag van deze scriptie. Zoals eerder benoemd een vaste onderverdeling in de periode voor, tijdens en na de verhuizing.

Er zijn vragen gesteld omtrent de cliënten (hoofdstuk 2) bijv. “Hoe heb je de begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking gedurende het verhuizingproces ervaren?” Vragen omtrent het team (hoofdstuk 3) Denk hierbij aan de vragen omtrent overlegmomenten, inwerken en taakverdeling. Daarnaast ook vragen rondom het verhuizingproces in zijn algemeenheid (hoofdstuk 4) Bijv. “Bij welke verhuisfase heeft voor jou het meeste werkdruk gelegen?”

Sommige vragen komen zowel in de vragenlijsten (familie) als in de interviews (teamleden) terug. Dit is bewust gedaan zodat dezelfde vragen uiteindelijk vanuit twee kanten geanalyseerd kunnen worden.

Drie dagen voor de aangegeven deadline is er een e-mail uitgegaan naar beide groepen. Het doel hiervan was het team erop te attenderen dat de deadline in zicht was. De vraag was of teamleden die er nog niet aan toe waren gekomen de vragenlijst alsnog in wilden vullen. Zowel de eerste als de tweede mail is gekopieerd naar de algemene rapportage, zodat elk teamlid deze mail heeft kunnen lezen.

Uiteindelijk zijn er negen van de twaalf vragenlijsten ingeleverd. Deze negen vragenlijsten vormen de basis voor de analyse. Doordat deze negen vragenlijsten diverse functies binnen het team omvatten en het grootste gedeelte van het team vertegenwoordigen zijn ze representatief voor het gehele team.

5.6 Analyse

De analysefase is gestart met het analyseren van de interviews. Analyseren kan omschreven worden als het uiteenrafelen van de gegevens in categorieën, het benoemen van deze categorieën met begrippen, en het aanbrengen en toetsen van relaties tussen de begrippen in het licht van de vraagstelling. (Boeije, 2005, p.63)

Allereerst moet aangegeven worden dat zowel de open, axiale als selectieve codes aan de hand van het verhuizingproces is zijn ingedeeld. Er bestaat dus in alle drie de fases een onderverdeling in de periode *voor* de verhuizing, *de dag* van de verhuizing en de periode *na* de verhuizing.

De zeven interviews zijn via de geluidsrecorder letterlijk uitgetypt en uiteindelijk geprint. Het proces is vervolgens gestart met een open codering. Dit zag er in de praktijk als volgt uit:

1. De interviews zijn enkele keren zorgvuldig doorgelezen.
2. De interviews hoefden niet in fragmenten onderverdeeld te worden. Doordat er gebruik is gemaakt van een interviewopzet was er al sprake van een onderverdeling in fragmenten.
3. Binnen de bestaande fragmenten zijn de relevante kernbegrippen onderstreept en aan de kantlijn genoteerd. De niet relevante stukken vielen hierdoor automatisch weg.

Vervolgens vond de overgang van open coderen naar axiaal coderen plaats. Axiaal coderen staat voor de codering rond een as, oftewel rond een enkele categorie. (Boeije, 2005, p.99)

In de praktijk zag dit er als volgt uit: (zie bijlage 3)

1. Alle codes zijn gecontroleerd op volledigheid.
2. Bij alle codes is nagegaan onder welke categorie deze zouden kunnen vallen. Om een voorbeeld te benoemen. De codes “wisselingen” en “samenvoeging” kunnen geplaatst worden onder de categorie “teamsamenstelling.”

3. Tijdens dit proces kwamen ook codes naar voren die hetzelfde betekenen, maar verschillend benoemd worden door respondenten. Bijvoorbeeld de codes “overgang te kort” “te snel” en “weinig tijd”. Deze codes zijn in de laatste fase samengevoegd.
4. Sommige codes zijn juist gesplitst, omdat er nieuwe categorieën ontstonden. Bijvoorbeeld “brandtrap” en “fietspad” vielen in eerste instantie onder de categorie “indruk huis”. Later is dit opgesplitst en is er een categorie “veiligheid” toegevoegd.
5. Op deze manier wordt de lange lijst ingekort en dat maakte het selectief coderen overzichtelijker.

Uiteindelijk is er in de laatste fase overgegaan op selectief coderen. Na de uiteenrafeling worden de gegevens in elkaar geschoven en wordt er structuur in aangebracht. De nadruk ligt op integratie en verbanden leggen. (Boeije, 2005, p.106)

In de praktijk gebeurde het volgende:

1. Vanuit de lange lijst met codes en categorieën is meer structuur aan het geheel gegeven. Wanneer een code geplaatst werd, is deze in de lijst gemarkeerd.
2. Gezien de hoofdvraag van dit onderzoek zijn de categorieën ook onderverdeeld in knelpunten en succesfactoren.
2. Om tot een duidelijk geheel in het selectief coderen te komen, blijf je jezelf als onderzoeker telkens vragen stellen. Welke verhuisthema's komen meerdere keren terug? In welke context is iets verteld? Is dit een knelpunt of een succespunt? In welke verhuisfase moet de categorie geplaatst worden?
3. Uiteindelijk bleek het overzichtelijk om alle hoofdcategorieën onder te verdelen in knelpuntenvaringen en succeservaringen en de definitieve codes daarnaast te plaatsen.

Dit werd de fase waarin het meest is nagedacht, gepuzzeld en geschoven om tot een logisch geheel te komen en de juiste verbanden te leggen.

Het uiteindelijke resultaat van de fase van het selectief coderen is te zien in bijlage 4.

Analyse vragenlijsten

De vragenlijsten zijn via het programma Excel verwerkt en in tabellen omgezet. In het hoofdstuk “resultaten” zijn deze tabellen omgezet in tekst. Deze resultaten zijn niet verwerkt via codes. De reden hiervoor is dat de informatie al beknopt en volledig was. Via het toepassen van codes zou er belangrijke informatie verloren zijn gegaan.

Via de tabellen zijn alle 23 vragen een voor een geanalyseerd. De resultaten van de meerkeuzevragen zijn in procenten uitgedrukt.

Een respondent was niet werkzaam in de periode *voor* de verhuizing en twee personen waren niet aanwezig *op de dag* van de verhuizing. Deze aantallen zijn in mindering gebracht bij de desbetreffende vragen. Sommige respondenten hebben bij bepaalde vragen meerdere antwoordmogelijkheden aangekruist, bij deze vragen zijn alle antwoorden meegenomen in de berekening.

In een enkele situatie is een antwoord niet meegenomen, omdat de respondent de vraag niet juist geïnterpreteerd bleek te hebben. Het betreft vraag 13 uit de vragenlijst. Zie bijlage 1. Dit is een vraag omtrent de dag van de verhuizing. De respondent verwees in het antwoord naar de periode *voor en na* de verhuizing.

In hoofdstuk zes zullen de resultaten van de interviews en vragenlijsten beschreven worden.

Hoofdstuk 6: De resultaten

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven. Het proces van coderen heeft tot de resultaten die in dit hoofdstuk beschreven worden geleid. (Zie bijlage 3 en 4)

De onderstaande resultaten worden beschreven:

1. De resultaten uit de interviews met familieleden van de bewoners van Bredaseweg A en B van Amarant.
2. De resultaten uit de vragenlijsten van de teamleden van Bredaseweg A en B van Amarant.

Ook in dit hoofdstuk zal een onderverdeling gemaakt worden tussen de periode *voor* de verhuizing, de *dag* van de verhuizing en de periode *na* de verhuizing. Telkens zullen, zoals ook in de hoofdvraag van dit onderzoek beschreven staat, van elk onderdeel de knelpunten en successen geformuleerd worden.

Opgemerkt moet worden dat uitspraken, gedaan door familieleden, in bepaalde gevallen geldend zijn voor alle familieleden. In andere situaties zijn uitspraken gedaan door een enkel familielid of een twee of drietal familieleden. Dit wordt zoveel mogelijk aangegeven bij het betreffende resultaat.

6.1.1 De resultaten uit de periode voor de verhuizing.

In deze paragraaf worden de resultaten (vanuit familie) over de periode *voor* de verhuizing weergegeven. De resultaten worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

Allereerste informatievoorziening, de officiële bekendwording, voorbereidingen en autisme/familierelaties.

Succeservaringen in de categorie “allereerste informatievoorziening”:

- Informatie werd via algemene bijeenkomsten of via casusbesprekingen overgebracht.
- Familie werd voorzien van een “documentatie” en plattegrond van de nieuwbouw. In hoeverre familie de documentatie als toegevoegde waarde heeft gezien is niet naar voren gekomen via dit onderzoek.

Knelpuntenervaringen in de categorie “allereerste informatievoorziening”:

- De plattegronden van de nieuwbouw bleken moeilijk te lezen te zijn.
- Familie spreekt over onduidelijkheid. De verhuizing zou in eerste instantie niet op de Veersestraat van toepassing zijn. Later bleek dit onjuist te zijn.
- Familie geeft aan dat het team in de periode voor de verhuizing moeilijk informatie kon overdragen, omdat het team niet van alle informatie op de hoogte was.

Na deze eerste informatievoorziening volgde het moment dat familie en later cliënten officieel op de hoogte werden gesteld van de verhuizing.

Succeservaringen in de categorie “Officiële bekendmaking”:

- Een enkel familielid geeft aan zelf te hebben meegewerkt aan het voorbereidingsproces. Hierdoor was deze familie op de hoogte en vond om die reden de officiële bekendmaking ruim vooraf bekendgemaakt.
- Een enkel familielid geeft aan dat er sprake is geweest van een individuele aanpak wat betreft het tijdstip dat cliënten hoorden over de verhuizing. Dit werd als prettig ervaren. Met een individuele aanpak werd in dit geval bedoeld dat de cliënt eerder dan andere cliënten op de hoogte werd gesteld. Dit leidde tot een positief resultaat.

Knelpuntenervaringen in de categorie “officiële bekendmaking”:

- Een enkel familielid vindt dat de verhuizing te laat kenbaar is gemaakt aan de cliënt.
- Enkele familieleden benoemen dat het als lastig ervaren wordt de verhuizing “geheim” te moeten houden voor kind, broer of zus. Dit wordt ervaren als “liegen”.
- Informatie werd verkregen via de “wandelgangen”. Cliënten kregen informatie via bewoners van andere groepen of via het werk.

Wat betreft de voorbereidingen in het algemeen en de daarbij horende informatieoverdracht worden de volgende resultaten als succesfactoren benoemd:

Succesfactoren in de categorie “voorbereidingen en informatieoverdracht”:

- Familie werd aangeraden in de voorbereidende fase geen nieuwe spullen te kopen. Dit werd achteraf gezien als positief ervaren.
- Het grootste deel van de familieleden ervaarde het contact met teamleden als succesvol. Er is in het grootste aantal situaties sprake geweest van voldoende overleg.

Knelpunten in de categorie “voorbereidingen en informatieoverdracht”:

- Meerdere familieleden geven aan dat de rol van de familie in de voorbereidende fase onduidelijk was. Deze onduidelijkheid uitte zich in de volgende knelpunten:
 1. Familie wilde voorafgaand aan de verhuizing schilderen, dit werd niet goed gevonden. De reden hiervan is voor familie onduidelijk.
 2. De wisselingen van clustermanager en senior begeleidster, juist in de periode van de verhuizing was voor familie onduidelijk en niet optimaal getimed.
 3. De voorbereidingen kwamen “chaotisch” over op familieleden. Chaotisch in de zin van “overspoeld worden met mailtjes” of chaotisch in de zin van beslissingen die teruggedraaid werden.
 4. Een vooruitziende blik in de voorbereidende fase had familie op prijs gesteld. Meerdere familieleden benoemen dat de “wissellocatie” te laat bekend werd gemaakt.
 5. Hoewel het grootste deel van de familieleden het aantal overlegmomenten als succesvol benoemd, spreekt een minderheid van “summier overleg”.
 6. Alle familieleden hoorden pas vlak voor de verhuizing of op de dag van de verhuizing dat de teamsamenstelling en groepssamenstelling gewijzigd was. Hiervan hadden zij op de hoogte willen zijn.

Succeservaringen in de categorie “autisme en familierelaties”:

- De late bekendmaking van de verhuizing is afgestemd op cliënten met een autisme spectrum stoornis. Familie is hier positief over.
- Door ervaringen uit het verleden (eerdere verhuizingen) wist familie op bepaalde vlakken wat te kunnen verwachten of hoe op zaken in te spelen.
- Een enkel familielid benoemd als succespunt dat zij de verhuizing over konden dragen aan het team. Dit gaf familie rust.

Knelpuntenervaringen in de categorie “autisme en familierelaties”:

- Een verhuizing in een vakantieperiode werd door enkele familieleden als knelpunt ervaren. Voor cliënten met een autisme spectrum stoornis wordt dit al als een moeilijkere periode ervaren.
- In het kader van autisme wordt informatie die cliënten opvangen via de wandelgangen (via werk, andere bewoners of andere woongroepen) als onduidelijk en spanningsverhogend ervaren.

6.1.2 De resultaten van de dag van de verhuizing.

In deze paragraaf worden de resultaten (vanuit familie) over de dag van de verhuizing weergegeven. Deze resultaten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: voorbereiding, algemene sfeer, de huizen, de kamers en autisme/familierelaties.

Knelpunten in de categorie “voorbereidingen”:

- Afval en oude meubels stonden buiten opgeslagen. (Bredaseweg B) Het zou volgens familie handig zijn geweest als hiervoor een container was geplaatst.
- De verhuisstickers. Deze zijn gebruikt om aan te geven welke spullen van welke cliënt zijn. Deze hadden er voldoende klaar kunnen liggen. Nu waren deze onvoldoende aanwezig op de dag van de verhuizing.
- Familie is zeer ontevreden over de oplevering van de huizen:
 1. De periode tussen het moment dat de huizen (Bredaseweg A en B) vrij kwamen te staan en het moment dat de nieuwe bewoners de huizen betrokken is te kort geweest.
 2. De gevolgen van deze korte overgang zijn door alle familieleden meerdere malen benoemd. Deze zijn als uiterst vervelend ervaren. Huizen bleken niet schoon te zijn. Familie heeft zelf schoongemaakt. Vieze ramen, niet geschilderd, kapotte spullen. Ramen dichtgespijkerd, waardoor er een gebrek aan frisse lucht was.

Familieleden is gevraagd naar de algemene sfeer op de dag van de verhuizing. Uit deze vraag kwamen de volgende resultaten naar voren.

Succeservaringen in de categorie “algemene sfeer”:

- Familie heeft het contact met de aanwezige teamleden als zeer positief ervaren. Zij toonden zich hulpvaardig richting familie of lieten hen juist met rust wanneer dit nodig was. Enkele familieleden hebben een rondleiding gekregen op de dag van de verhuizing.

Knelpuntenervaringen in de categorie “algemene sfeer”:

- De algemene sfeer wordt door familieleden als chaotisch omschreven. De een vindt deze sfeer nu eenmaal bij een verhuizing horen, de ander vindt dat dit voorkomen had moeten worden. In het laatste geval wordt gesproken over een tekort aan structuur. Een duidelijkere taakverdeling was gewenst geweest. Primair zou er aandacht moeten zijn voor de bewoners. Teamleden zouden secundair zorg moeten dragen voor de concrete verhuizing. Familie had graag een draaiboek gezien.

Familieleden is gevraagd naar de algemene indruk van het huis en de kamers van cliënten. Daaruit kwamen de onderstaande resultaten naar voren.

Succeservaringen in de categorie “huizen”:

- Bredaseweg B wordt benoemd als een mooi pand. Grote hal, ruime woonkamer. De sfeer doet oud aan. Familie spreekt hier positief over.

Knelpuntenervaringen in de categorie “huizen”:

- Als eerste indruk benoemen familieleden de woonkamer van Bredaseweg A als te klein. In sommige gevallen spreekt familie over gewenning in andere gevallen vindt men de ruimte in deze woning nog altijd een knelpunt.
- In het kader van ruimtegebrek op Bredaseweg A wordt privacy als knelpunt benoemd. Het kantoor, wat zich in de gezamenlijke ruimte van cliënten bevindt, ervaart familie als knelpunt. Bijvoorbeeld wanneer zij telefoneren met Bredaseweg A wordt er geen privacy ervaren. Benoemd wordt, dat dit zowel voor familie en cliënten als voor medewerkers onprettig is.
- Het fietspad, wat zowel langs Bredaseweg A als B loopt wordt als knelpunt ervaren. Familie merkt

dat cliënten zonder vooraf te kijken het fietspad oversteken. Bijvoorbeeld na een familiebezoek. Ze vinden dit een gevaarlijke situatie voor de cliënt.

Succeservaringen in de categorie: “kamers”.

- Familieleden spreken over ruime, mooie kamers en een huiselijkere sfeer. Vooral wanneer cliënten voorheen op Veersestraat B woonden.
- Familie heeft het als succes ervaren dat er werd aangeraden geen nieuwe spullen te kopen in de periode voor de verhuizing. Vaak bleven de kamers identiek aan de oude kamers. Vooral bij cliënten met autisme spectrum stoornissen werd dit als succespunt ervaren.

Knelpuntenervaringen in de categorie: “kamers”.

- Al eerder benoemd onder het kopje “voorbereidingen” is de staat van de kamers. Ook op de dag van de verhuizing benoemde familie de staat van de kamers als knelpunt. De kamers werden omschreven als vies, bedompt en men spreekt over te weinig frisse lucht.

Succeservaringen in de categorie “autisme en familierelaties”:

- Verschillende familieleden spreken met verbazing over het aanpassingsvermogen van broer, zus of kind. Vooral wat betreft bewoners met een autisme spectrum stoornis is het volgens familie opvallend hoe ze zich ondanks alle nieuwe situaties (nieuwe kamerindeling, andere begeleiders, ander woonhuis) hebben aangepast aan de nieuwe situatie. Familie hield hiervoor “het hart vast”.

Knelpunten in de categorie “autisme en familierelaties”:

- Familie spreekt wisselend over hun aanwezigheid op de dag van de verhuizing. Sommige spreken erover dat zij gevraagd werden om te komen helpen. Andere waren blij met de uitnodiging om te mogen helpen. Een derde groep heeft hulp aangeboden, maar hier werd in hun ogen niet op ingegaan. De derde groep ervoer het als vervelend dat hierin verschil is gemaakt.
- Enkele familieleden benoemen dat de communicatie met kind, broer of zus niet altijd even soepel verloopt. Hierdoor werd het moeilijk in te schatten wat zij nu werkelijk van de nieuwe kamer vonden. Hetzelfde geldt voor de algemene indruk die bewoners van deze dag hadden.
- Een enkel familielid benoemt dat kind, broer of zus merkbaar gespannen was over wat hij of zij deze dag zou kunnen verwachten. Dit uitte zich in het stellen van vragen, ongeduldigheid en het willen regelen van zaken.
- Een enkel familielid spreekt van “onzekerheid” bij kind, broer of zus op de dag van de verhuizing.

6.1.3 De resultaten van de periode na de verhuizing.

In deze paragraaf worden de resultaten (vanuit familie) over de periode na de verhuizing weergegeven. Deze resultaten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: Contactmomenten na de verhuizing, groepssamenstelling, teamsamenstelling, familierelaties/autisme, afscheid nemen en nieuwbouw.

Familie is gevraagd hoe ze het contact (contactmomenten specifiek over de verhuizing) in de periode na de verhuizing ervaren hebben.

Succeservaringen in de categorie “contactmomenten”:

- Enkele familieleden spreken over regelmatig mailverkeer wat prima verloopt.
- Enkele familieleden spreken over casusbesprekingen waarin ook de verhuizing besproken is. Vooral de invloed van de verhuizing op de bewoner en de huidige stand van zaken werden besproken.
- Een enkel familielid spreekt over een extra ingelaste vergadering in het kader van de verhuizing.

Knelpuntenervaringen in de categorie “contactmomenten”:

- Enkele familieleden spreken over “geen contact” in de periode na de verhuizing. Het gaat hierbij om contactmomenten specifiek in het kader van de verhuizing.
- Enkele familieleden spreken erover dat ze “zelf achter zaken aan moeten gaan”. Bijvoorbeeld door zelf te moeten bellen of mailen over belangrijke lopende zaken.

Succeservaringen in de categorie “autisme en familierelaties”:

- Familie spreekt over een “thuisgevoel” van de bewoner. Dit leek zich in een korte tijd te ontwikkelen.

Knelpuntenervaringen in de categorie “autisme en familierelaties”:

- Familie spreekt niet over een “thuisgevoel” wat zij persoonlijk ervaren op de groepen.

De groepssamenstelling is gewijzigd met de overgang van Veersestraat A en B naar Bredaseweg A en B. De bewoners zijn als het ware “gemixt”. Op dit vlak zijn in de periode na de verhuizing de volgende resultaten in kaart gebracht.

Succeservaringen in de categorie “groepssamenstelling”:

- Enkele familieleden spreken erover dat de huidige groepssamenstelling de bewoner meer “rust” geeft.

Knelpuntenervaringen in de categorie “groepsamenstelling”:

- Het contact tussen cliënten onderling wordt als knelpunt ervaren. Vooral wanneer er in dezelfde groep bewoners met een autisme spectrumstoornis wonen en bewoners zonder autisme spectrum stoornis. Voor de ene groep wordt dit als “te rustig” ervaren en voor de andere groep bestaat er een gevoel dat bewoners met autisme op een bepaalde manier kunnen worden uitgedaagd en geprikkeld door bewoners zonder autisme. Dit is volgens familie te voorkomen, indien daar scherp op gelet wordt.

Zoals al eerder beschreven is ook de teamsamenstelling gewijzigd met de overgang van de Veersestraat naar de Bredaseweg. Dit bleek een belangrijk punt te zijn wat in alle interviews naar voren werd gehaald. Het leverde dan ook veel resultaten op.

Succeservaringen in de categorie “teamsamenstelling”:

- Een enkel familielid spreekt over minder onderbezetting en invalkrachten in vergelijking met de vorige woonlocatie.

Knelpuntenervaringen in de categorie “teamsamenstelling”:

- Alle andere familieleden ervaren de huidige teamsamenstelling zacht uitgedrukt als een knelpunt. Familie ziet na drie maanden nog regelmatig “vreemde gezichten” wanneer zij op bezoek komen. Familie ervaart dit zowel voor zichzelf als voor hun kind, broer of zus als onduidelijk en niet werkbaar. Onduidelijk wat betreft een open communicatie en het maken van afspraken. Familie spreekt telkens een ander teamlid. Het team lijkt te groot te zijn om van alle afspraken omtrent bewoners op de hoogte te kunnen zijn.
- Familie benoemt dat de bewoners behoefte hebben aan een gestructureerde en eenduidige begeleiding. Afspraken maken en nakomen met zo’n groot team vindt familie niet werkbaar en realistisch. Gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen aldus familie.
- Daarnaast merkt familie dat bewoners een vertrouwensband hebben opgebouwd met bepaalde begeleiders. Zij vinden het erg dat zowel zij als de bewoners deze vertrouwde begeleiders nu minder vaak zien. Meerdere familieleden geven aan dat het opbouwen van een vertrouwensband nu

eenmaal veel tijd en energie kost. Met zoveel teamleden is dat een grote taak voor hun kind, broer of zus.

- Zelfs wordt gesproken over het inleveren van kwaliteit op de zorg. Deze “complexe” doelgroep heeft behoefte aan kwaliteit en middels deze veranderde teamsamenstelling is er kwaliteit ingeleverd.

- Ook in het kader van de categorie “teamsamenstelling” worden de wisselingen van clustermanager en senior begeleider als knelpunt benoemd.

Binnen het interview is als laatste onderdeel teruggeblikt op het “afscheid nemen” van de oude woonsituatie en gesproken over het nieuwbouw project wat nog zal gaan plaatsvinden.

Succeservaringen in de categorie “afscheid nemen”:

- Door de helft van de familieleden wordt gesproken over “geen behoefte” vanuit de bewoner om afscheid te nemen van de oude woonsituatie. Er wordt gesproken over een afgesloten hoofdstuk en een nieuw begin. Dit wordt als positief ervaren, simpelweg omdat de bewoner de behoefte aan afscheid niet heeft.

- Door de andere helft van de familieleden wordt juist aangegeven dat er een enorme behoefte is aan het nemen van afscheid. Familie spreekt over “kind, broer of zus is er volop mee bezig”. In enkele situaties worden er foto’s gemaakt van de oude woonlocatie en het slopen. Deze bewoners vinden het fijn een wandeling te maken en het slopen te volgen.

Op het gebied van afscheid nemen van de oude woonsituatie worden geen knelpunten benoemd.

Aangezien het proces van nieuwbouw nog plaats gaat vinden, is familie gevraagd wat zij belangrijk vinden met het oog op het nieuwbouwproject. Dat resulteerde in de volgende resultaten:

- Het grootste gedeelte van de familieleden vindt het van belang dat hun kind, broer of zus de nieuwbouw opgebouwd ziet worden. Als uitzondering op deze regel wordt benoemd dat wanneer dit teveel onrust voor de bewoner geeft hier geen aandacht aan besteedt moet worden.

- Een enkel familielid geeft aan dat de bewoner bij vorige verhuizingen in het voortraject een plattegrond van de kamer kreeg. Op deze manier kon de bewoner zelf zijn of haar kamer bekijken en indelen.

- Familie ziet, op een enkele uitzondering na, de late bekendmaking aan de bewoner als positief. Natuurlijk zien bewoners de nieuwbouw opgebouwd worden, maar de officiële bekendmaking zou familie het liefst zo laat mogelijk zien gebeuren.

- Familieleden zouden graag betrokken willen worden bij het voortraject van de nieuwbouw. Vooral op het gebied van overleg voeren of tips geven.

6.2 Resultaten vragenlijsten teamleden.

Zoals al eerder benoemd in hoofdstuk 5 bestaat de onderzoeksgroep uit 2 (werkende) studenten, 2 woonbegeleiders, 4 persoonlijk begeleiders en 1 senior begeleider. Van deze 9 respondenten worden in dit hoofdstuk de resultaten van de vragenlijsten beschreven.

6.2.1 Resultaten uit de periode voor de verhuizing.

1 respondent is niet werkzaam geweest in de periode voor de verhuizing. De resultaten van de periode voor de verhuizing zijn van 8 respondenten beschreven.

Een opvallend gegeven is dat maar liefst **alle** respondenten vinden dat er onvoldoende aandacht is besteed aan het *inwerken* op “onbekende” cliënten. De helft van de respondenten vindt dat dit roostertechisch gezien niet haalbaar was. Andere redenen die zijn benoemd voor het gevoel dat er te weinig aandacht is besteed aan het inwerken op cliënten:

- De groepssamenstelling van de cliënten werd te laat duidelijk.
- Er was te weinig tijd om theoretische en praktische kennis op te doen.
- Doordat informatie achteraf kwam, is hier vooraf niet op in kunnen spelen.
- Vakantietijd, met bijbehorende vakanties van personeel maakten inwerken lastig.

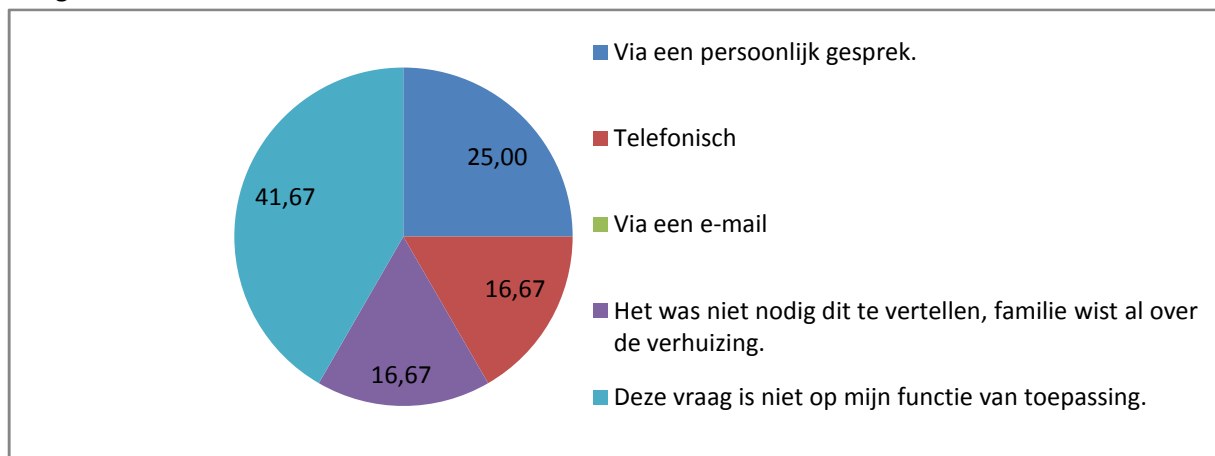
In de voorbereidende fase van de verhuizing is op verschillende manieren overleg gevoerd.

Overlegmomenten hebben vooral via de vergaderingen voldoende plaatsgevonden. De helft van de respondenten vindt dat er voldoende overleg plaats heeft gevonden via de overdracht. Via de dagelijkse rapportage lijkt het minste overleg gevoerd te zijn.

Respondenten vinden oftewel dat de verhuizing precies op tijd bekend is gemaakt. Wat als positief opgepakt kan worden. De andere helft van de respondenten denkt hier anders over. Zij vinden dat de verhuizing te laat aan hen bekend is gemaakt.

De meningen over het moment dat de verhuizing aan cliënten bekend is gemaakt is verdeeld. Het grootste gedeelte van de respondenten is hierover tevreden. 28,57% spreekt over een te vroege bekendmaking en 14,29% spreekt over een te late bekendmaking. In tegenstelling tot familieleden. Zij waren hierover allen positief.

De manier waarop familie op de hoogte is gebracht van de verhuizing loopt uiteen. Dit is duidelijk terug te zien in de onderstaande tabel.



Op deze vraag zijn door respondenten meerdere antwoordmogelijkheden aangekruist. Het is dus mogelijk dat familie zowel via een telefonisch gesprek, als via een persoonlijk gesprek op de hoogte zijn gebracht van de verhuizing.

Opvallend dat 16,67% van de respondenten aangeeft dat familie al wist over de verhuizing. Hierover is aangegeven dat het voor teamleden vervelend is, informatie te verkrijgen via familie i.p.v. via de organisatie.

Teamleden spreken in 33,33% van de situaties over een positieve communicatie zonder knelpunten. Dit lijkt op een belangrijk punt als “communicatie” een laag percentage te zijn. Wanneer het contact moeizaam verliep (wat niet in alle situaties zo was) lag dit volgens teamleden aan een verschil in “visie”. Ook vanuit de interviews met familieleden kwam in enkele gevallen een verschil in visie naar voren. Namelijk de visie vanuit “professioneel” oogpunt en de visie vanuit “persoonlijk/familiair” oogpunt.

Een grote meerderheid, 87,50 % van de teamleden heeft te weinig voorbereidingstijd ervaren om alle zaken die geregeld dienden te worden, daadwerkelijk te kunnen regelen. Familie deelde dit gevoel.

6.2.2 Resultaten van de dag van de verhuizing.

2 respondenten zijn niet aanwezig geweest op de dag van de verhuizing. De resultaten die worden beschreven over de dag van de verhuizing, betreffen 7 respondenten.

Wanneer je de verhuisdag zou onderverdelen in “gestructureerd” en “chaotisch” zou je kunnen zeggen dat 22,22% de dag als gestructureerd ervaren heeft en 77,78% de dag als chaotisch ervaren heeft.

Een opvallend gegeven lijkt te zijn, dat 66,67% van de respondenten de verhuisdag chaotisch vond dankzij derden. Slechts 11,11% ziet zichzelf als oorzaak van deze “chaos”. Overige opmerkingen over de dag van de verhuizing zijn de volgende:

- “Er was te weinig personeel aanwezig en erg veel werk”
- “Onduidelijk wie, wat, waar en wanneer”
- “Te weinig mensen aanwezig om de laatste zaken los te halen van de wanden en op de nieuwe locatie op te hangen”
- “Op de nieuwe locatie was het slecht schoongemaakt en opgeknapt”
- “Het huiscafé draaien rondom bewoners ging prima”
- “Ik zag in de huizen overwerkte collega’s, chaotische ruimtes en familie die meehielp, die veel vragen hadden, er was veel onduidelijkheid voor personeel, familie en later op de dag voor bewoners!”
- “Er is door aanwezigen ontzettend hard gewerkt. Het was een zware dag, maar op het einde kon je terugkijken op een geslaagde dag. Zeker gezien de grootte van het project”

Vanuit bovenstaande reacties kan geresulteerd worden dat volgens teamleden “chaotisch, dankzij derden” voortkomt uit een stuk organisatie dat leek te ontbreken op de dag van verhuizing. Meer hierover komt in hoofdstuk 7, conclusies en aanbevelingen aan bod.

Een opvallend gegeven dat alle respondenten het onderlinge contact als overwegend negatief of wisselend hebben ervaren. Op een enkele uitzondering na, waren familieleden hierover juist positief.

Ongeveer de helft van de respondenten 57,14% wist niet wat hen te doen stond op de dag van de verhuizing, de andere helft 42,86% wist dit wel. Wellicht kan dit in verband worden gebracht met het ervaren van de dag als “chaotisch”.

Bij elkaar opgeteld heeft 87,50% van de respondenten zijn of haar aanwezigheid als efficiënt ervaren. Met het oog op eerdere vragen, bijvoorbeeld wat betreft het ervaren van deze dag als chaotisch en het niet weten wat te verwachten op deze dag. Kijkt 87,50 % toch met een “efficiënt gevoel” op deze dag terug.

6.2.3 Resultaten van de periode na de verhuizing.

Alle respondenten waren aanwezig op de dag van de verhuizing. De resultaten van de periode na de verhuizing betreft 9 respondenten.

80% van de respondenten heeft de verhuizing als redelijk of heel erg stressvol ervaren. De volgende oorzaken van deze resultaten liggen hieraan ten grondslag:

- “Erg was veel onduidelijk m.b.t. cliënten”
- “Voor bewoners was veel onduidelijkheid en spannend. Ik heb dit kunnen reduceren door mijn aanwezigheid”
- “Je voelt je verantwoordelijk. Je bent samen met de manager net nieuw op de groep en hoopt op een succesvolle gebeurtenis zonder extremen”
- “Chaos”
- “Veel was na de verhuizing niet te vinden. Spullen niet weggezet op de juiste plaatsen. De inhoud van de verhuisdozen stond nergens opgeschreven, waardoor je niets snel kon vinden”
- “Veel regelen in korte tijd vergt veel energie”
- “Heel veel werk, te weinig mensen en een korte tijd waarin alles moest gebeuren.”
- “nog niet alles een plek kunnen geven, zowel in de gezamenlijke ruimten als in de huizen van de cliënten”
- “Nog veel regelen en contacten leggen”

Volgens bijna alle respondenten (88,89%) is er sprake geweest van voldoende bekende, vertrouwde begeleiders op de groep, in de periode na de verhuizing. Gezien dit niet onbelangrijk is, een positief resultaat.

Een knelpuntresultaat ligt voor teamleden in de overgang van het functioneren binnen twee teams naar het functioneren binnen 1 volledig team. Hierover wordt het volgende beschreven door teamleden:

- “Er is sprake van te weinig sturing”
- “Meer rust qua diensten zou fijn zijn”
- “Negatief, veel verschillen, weinig overlegmomenten, geen tijd voor inwerken”

Oorzaken die resulteerden in successen zijn de volgende:

- “Het team heeft veel geleerd en bezit veel doorzettingsvermogen. Ondanks vele kleine verbeterpunten, hebben de cliënten het tijdens de eerste periode goed gedaan, dankzij team” - “Positief omdat we al enige tijd samen vergaderden en dus in dezelfde situatie zaten”
- “In het begin was het allemaal even aftasten, je moet weer samen tot een geheel komen. Beide groepen hebben andere visies, maar dit zal de komende maanden wel steeds een aandachtspuntje blijven, zodat er weer 1 rode draad is. Dit is nu nog een lopend proces”

Alle respondenten geven aan dat zij met cliënten naar de oude woonruimte zijn gewandeld of hiervan foto's hebben bekeken met hen.

Vanuit familieleden wordt het belang van afscheid nemen verschillend ervaren. Enkele vinden dit heel belangrijk. Anderen zeggen hierover dat cliënten daaraan geen behoefte hadden.

6.3 Resultaten van het verhuisproces in het algemeen.

Teamleden hebben zowel de begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking als het begeleiden van cliënten met stemmingsstoornissen en autisme overwegend positief ervaren. Als succeservaringen worden benoemd:

- “Ondanks de stress, zijn cliënten goed omgegaan met de situatie” “Cliënten maken het goed, dus positief over begeleiding”
- “Een verhuizing van een groep met gedragsproblematieke, verstandelijke beperkingen en autisme is groots. Zeker nadat de cliënten ook nog “door elkaar zijn gehusseld”
- “Overwegend positief, omdat de cliënten ook in een sfeer zaten van nieuw, mooi en leuk. Na enige tijd is dat gevoel over en is de “normaliteit” weer terug”
- “Goede opbouw naar de verhuizing toe”
- “Persoonlijk begeleiders hadden zaken goed voorbereid gelet op deze stoornis” (autisme)
- “De meesten waren onder de indruk nieuw huis/kamer/ ander personeel. Ze leefden naar de verhuizing toe en het personeel was ook positief”
- “Dankzij duidelijke en concrete verhuisplannen en goede afstemming is dit redelijk goed verlopen”
- “De voorbereidingen waren duidelijk voor de cliënten genoteerd en verteld en alles werd duidelijk voor hun toen ze over waren van hoe, wat en waar. Hierdoor verliep het over het algemeen rustig”
- “Cliënten zijn goed voorbereid, kwamen in een opgeruimde kamer met bekende spullen en bekende opvang” “Het geven van helderheid en eenduidigheid is belangrijk”

Als knelpuntenervaringen worden benoemd:

- “Dingen werden ter plekke verzonnen en uitgevoerd. Eerdere afspraken werden niet nagekomen
- “Veel moeite wanneer ze alleen waren in hun onbekende situatie”
- “Veel was niet compleet van begeleidingsplannen, velen niet uitgepakt. Dat mocht wel wat sneller opgepakt worden”
- “Alles is duidelijk en gestructureerd bij hun binnen gekomen dus ze reageerden positief. Na enige tijd kwamen toch wel veranderingen, zoals omgang nieuwe cliënten”

Er is zowel in de periode voor, tijdens als na de verhuizing werkdruk ervaren. Door een respondent wordt bijvoorbeeld aangegeven dat elke fase op zijn eigen manier een bepaalde mate van werkdruk kent. Alle resultaten bij elkaar opgeteld blijkt in de periode *na* de verhuizing toch het meeste werkdruk gelegen te hebben voor respondenten.

In de vragenlijst was ruimte voor aanvullende opmerkingen. De belangrijke aanvullende opmerkingen zijn onderverdeeld en hieronder beschreven.

De periode voor de verhuizing (voorbereidende fase)

- Veel meer kennis laten maken met de nieuwe cliënten.
- Meer tijd en sturing, vooral bij de voorbereiding.

De dag van de verhuizing

- Volgende keer meer mensen met duidelijkere taken op de verhuisdag zelf.
- Verhuizing van 10 cliënten op een dag is onmogelijk om te doen.

De periode na de verhuizing (nazorg)

- De meeste bewoners functioneren nu beter dan op de vorige groepen.
- Continuïteit minder voor cliënten door het grote team, waardoor niet alle informatie even helder is en sommige cliënten “erbij in schieten”
- Meer overleg in de eerste weken na de verhuizing om alles met elkaar af te stemmen.
- Aanpassen dagprogramma's neemt erg veel tijd in beslag en kan echter pas na de verhuizing. Heel vervelend.

Opmerkingen omtrent het team:

- Communicatie is een aandachtspunt en ook de aansturing hiervan.

Opmerkingen omtrent cliënten:

- De woonvoorziening is niet passend bij de doelgroep.
- Locatie niet geschikt voor doelgroep.

Overige opmerkingen:

- Iedereen heeft hard gewerkt en daar hebben we zeker vruchten van geplukt. Perfect bestaat niet, je moet ook realistisch zijn
- Overbruggingsperiode is te lang.

Hoofdstuk 7: Conclusies en aanbevelingen.

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan over de informatie die uit het literatuur- en het praktijkonderzoek naar voren is gekomen. Uiteindelijk zullen in dit hoofdstuk alle deelvragen beantwoord worden. De aanbevelingen en conclusies zullen beschreven worden in dezelfde opbouw als dat deze in de hoofdvraag naar voren komt, namelijk in het proces voor, tijdens en na de verhuizing.

Dit hoofdstuk zal uiteindelijk antwoord geven op de hoofdvraag van dit onderzoek:

Wat zijn de knelpunten en succeservaringen van de familieleden, cliënten en het team van de complexe zorggroepen Bredaseweg A en B van Amarant ervaren hebben voor, tijdens en na afloop van het verhuizingproces?

7.2 Conclusies en aanbevelingen van de periode voor de verhuizing.

Zoals beschreven in hoofdstuk 4.2 is de periode voor de verhuizing, de periode waarin zaken voorbereid worden. De door familieleden en teamleden naar voren gebrachte knelpunten zijn in een groot gedeelte van de situaties te herleiden naar de periode *voor* de verhuizing. Het betreft knelpunten op het gebied van voorbereidend werk. Zoals beschreven in het praktijkonderzoek vindt maar liefst 87,5% van de teamleden dat de voorbereidingstijd te kort is geweest. Neem ruim de tijd voor voorbereidend werk.

De grootste succeservaring in de periode *voor* de verhuizing ligt op het gebied van “de officiële bekendmaking” aan cliënten. Ga in vroeg stadium na hoe de specifieke cliënt het best op de hoogte kan worden gebracht van de verhuizing. Ga na met welke middelen je de specifieke cliënt erbij kunt betrekken. Vanuit het praktijkonderzoek is gebleken dat dit voor bepaalde cliënten via foto’s, plattegronden of een bezoekje aan het nieuwe huis gedaan kan worden. Vanuit de theorie is naar voren gekomen dat de bekendmaking op de specifieke persoon afgestemd dient te zijn. Bij een volgende verhuizing dient de officiële bekendmaking wederom op de individuele cliënt afgestemd te zijn. Daarbij ook inschattend of deze de bekendmaking “stil” kan houden. In een groot gedeelte van de situaties zal de bekendmaking een late bekendmaking inhouden. Betrek familie hierbij.

De periode voor de verhuizing heeft verschillende knelpunten vanuit teamleden en familieleden gekend. “Tijd” is hierbij een terugkerend begrip. Te weinig **tijd** voor het inwerken op onbekende cliënten (maar liefst 100% van de teamleden vinden dit), te weinig voorbereiding**tijd**, te kort de **tijd** voor het zoeken van een geschikte wissellocatie etc.

Vanuit de organisatie had ruim vooraf gezocht moeten worden naar een geschikte wissellocatie voor de cliënten. Zoals in paragraaf 4.2 is benoemd vragen kamers en huizen om specifiek aangepaste en afgestemde maatregelen. Het kost tijd om huizen aan deze voorwaarden te laten voldoen. Ruim voordat de cliënten de nieuwbouw zullen gaan betrekken, moet worden gekeken naar de juiste indeling wat betreft cliënten die bij elkaar in een huis zullen komen te wonen. Houdt de communicatie open. Op deze manier kan worden voorkomen dat zoals bij deze verhuizing familieleden pas vlak voor, of op de dag van de verhuizing vernemen dat woongroepen “gemixt” zijn.

Zorg, dat wanneer er gebruik gemaakt wordt van een wissellocatie tijdens een verhuizing en zeker in het kader van nieuwbouw dat een huis bewoonbaar en leefbaar is. **Voordat** de verhuizing daadwerkelijk plaats vindt. Een huis dient voorafgaand aan de overgang schoon te zijn. Gas, water en elektra dienen te werken. Het huis moet veilig zijn en aan de voorwaarden van de specifieke doelgroep voldoen. Bedenk jezelf als organisatie of begeleider van de cliënt wat je zelf zou willen wanneer je verhuist.

Zorg voor een duidelijk en werkbaar systeem wat betreft het inpakken en uitpakken van spullen. Het kwijtraken van spullen wordt door cliënten en familie als zeer vervelend ervaren. Cliënten met een autisme spectrum stoornis hechten waarde aan hun vaste spulletjes. Er kunnen met inpakken of uitpakken spullen tevoorschijn komen die op het eerste gezicht weinig waarde lijken te hebben. Wat voor de een waardeloos lijkt, kan voor de ander iets met een emotionele binding zijn of praktisch inzetbaar. Gooi niets zomaar weg.

7.3 conclusies en aanbevelingen over de dag van de verhuizing.

De dag van de verhuizing is door betrokkenen teamleden (88,8%) en familie vooral als stressvol ervaren. In het kader van het onderzoek van Holmas en Rahe wat in paragraaf 4.1 beschreven staat, zou dit kloppend zijn met de werkelijkheid. Tot op bepaalde hoogte hoort een bepaalde mate van stress bij een verhuisdag. Echter teveel stress en onduidelijkheid is niet bevorderlijk op deze dag. Zeker niet gezien de doelgroep en de grote van de groep die verhuist is.

Er zijn manieren om een stressvolle dag in goede banen te leiden. Vanuit de literatuur en het praktijkonderzoek zijn hiervoor aanbevelingen naar voren gekomen: Plan de verhuisperiode in een zo min mogelijk "stressvolle" periode voor cliënten. Optimaal zou zijn:

- Niet in vakantieperiodes van cliënten.
- Niet in een periode waarin belangrijke teamwisselingen plaatsvinden.

Uit de theorie is naar voren gekomen dat teveel nieuwe spullen vervreemdend kan werken voor de cliënt. Wacht met het kopen van nieuwe spullen tot de periode na de verhuizing. Vooral in kader van autisme is dit van belang en ook als succesvol ervaren. De cliënt komt op de dag van de verhuizing op deze manier in een kamer met herkenbare, bekende, vertrouwde spulletjes.

Kies voor een juiste opvang van cliënten op de dag van de verhuizing. In overleg met familie kan ervoor gekozen worden cliënten deze dag bij familie te laten verblijven. Ook kan ervoor gekozen worden om cliënten door teamleden op te laten vangen. Uitgangspunt is de cliënt. Zet voldoende teamleden in voor de opvang van de cliënten.

Familieleden spreken over een rondleiding op de dag van de verhuizing. Het initiatief van een rondleiding is een prima initiatief. Familie wordt betrokken bij het proces en krijgt een eerste indruk van het totale huis waar het kind, broer of zus in komt te wonen. Bij een volgende verhuizing zou ervoor gekozen kunnen worden rondleidingen voorafgaand aan de verhuizing in te plannen. Op een wellicht rustigere dag met meer ruimte en tijd voor een rondleiding.

Ondanks dat er enorm hard gewerkt is door alle betrokkenen, vraagt een grootschalige verhuizing om een duidelijke taakverdeling. Vooral op de dag van de verhuizing had er een duidelijkere

taakverdeling kunnen zijn. 57,2% van de teamleden geeft aan niet te weten wat er op de dag van de verhuizing van hem of haar werd verwacht. Dat is teveel. Een duidelijk actieschema is op de dag van de verhuizing onmisbaar. Op de volgende pagina is een voorbeeld van een mogelijk actieschema uitgewerkt. Denk bij het invullen van een dergelijk schema eraan waar de prioriteiten liggen. Bedenk op welke punten veel werk ligt en op welke minder.

Een schema als dit kan ook ingezet worden in de periode voor en na de verhuizing. Op die manier ontstaat er een draaiboek met daarin de gehele verhuisperiode inzichtelijk en gestructureerd in kaart gebracht. Overige zaken, zoals mailwisselingen omtrent de verhuizing en notulen van vergaderingen omtrent de verhuizing kunnen ook aan het draaiboek worden toegevoegd.

Alle aanwezigen zullen op de dag van de verhuizing op de hoogte moeten zijn van wat er van hen verwacht wordt. Gedurende deze dag zal er sprake moeten zijn van een open en duidelijke communicatie tussen alle partijen. Het verhuisbedrijf, teamleden en familieleden. Communicatie bevordert samenwerking. Zorg ervoor dat er een centraal aanspreekpunt voor familieleden is op de dag van de verhuizing.

Ondanks alle voorbereidingen kan het moeilijk in te schatten zijn, op de dag van de verhuizing, hoe cliënten reageren op de nieuwe situatie. Zorg ervoor als begeleider dat je uitgerust bent, zodat je op eventuele problemen frequent kunt reageren. De prioriteit ligt uiteindelijk bij de cliënt en wat deze nodig heeft om de dag van de verhuizing zo optimaal mogelijk door te komen.

Schema voor taakverdeling op de dag van de verhuizing.

Verantwoordelijk voor: ↓	Wie? (organisatie, teamlid, familielid of verhuisbedrijf?)	Waar?	Wanneer? ochtend/middag/avond	Hoe? Concrete taakomschrijving + opmerkingen
Opvang cliënten: client A client B etc				
Laatste spullen inpakken:				
Spullen uitpakken en op de juiste locatie neerzetten:				
Kamer cliënt A: kamer cliënt B: kamer cliënt C: kamer cliënt D: " " etc.				
overige ruimten; Keuken: kantoor: woonkamer:				
Organisatie / aansturing:				
Vragen familieleden:				
Lunch, diner koffie & thee				

7.4 Conclusies en aanbevelingen over de periode na de verhuizing.

Observeer het gedrag van de cliënt in de periode na de verhuizing. Bepaald gedrag kan gepaard gaan met het verwerken van de verhuizing. Hierbij kan gedacht worden aan agressief, regelend of juist teruggetrokken gedrag. Ben hierop alert en bespreek het met collega's. Koppel opvallendheden terug naar familieleden.

De periode na de verhuizing kenmerkt zich door een stuk nazorg. Zowel vanuit het team als vanuit familieleden is via het praktijkonderzoek naar voren gekomen dat cliënten het ondanks alle veranderingen goed "opgepakt" hebben. Familie spreekt, ondanks dat zij dit zelf niet altijd zo ervaren, toch over een "thuisgevoel" wat de cliënt in korte tijd ontwikkeld heeft. Daarnaast is het opvallend, in het kader van autisme, dat cliënten in sommige situaties over een groot aanpassingsvermogen lijken te beschikken.

In de periode na de verhuizing wordt zowel door teamleden als familieleden de teamsamenstelling als grootste knelpunt benoemd. In de periode na de verhuizing bleek zowel voor teamleden als voor familieleden en cliënten de huidige teamsamenstelling niet werkbaar. De oorzaken daarvan zijn in hoofdstuk 6 benoemd.

Het aantal teamleden rondom de cliënt en zijn of haar familie zal beperkt moeten worden. Dit bevordert samenwerking, de vertrouwensrelatie en onderlinge communicatie. Dit kan gerealiseerd worden door net zoals op de vorige woonlocatie wederom met twee aparte teams te gaan werken of door cliënten in ieder geval zoveel mogelijk door dezelfde teamleden te laten begeleiden.

Over het gehele verhuizingproces is een open communicatie tussen familieleden en teamleden van Amarant uitermate belangrijk. Daaronder wordt verstaan:

- het uitspreken van verwachtingen naar elkaar, in een vroeg stadium.
- Het maken van concrete afspraken tussen familieleden en teamleden en je daaraan houden.
- Het afstemmen van meningen en ideeën.

Doordat er in de periode voor de verhuizing onduidelijkheid heerste, werd een open communicatie bemoeilijkt. Doordat het team te groot is, werd een open communicatie in de periode na de verhuizing extra bemoeilijkt. Door een open communicatie kunnen misverstanden snel uit de wereld worden geholpen en ben je irritaties voor. Uiteindelijk dien je een gezamenlijk doel: de cliënt.

Voorafgaand aan de volgende verhuizing zou een bijeenkomst kunnen worden georganiseerd met de teamleden en familieleden van de groepen Bredaseweg A en B. Met daarbij ook personen vanuit de organisatie aanwezig. Wanneer een dergelijke bijeenkomst bij deze verhuizing had plaatsgevonden, had men kennis kunnen maken met onbekende teamleden en had familie voorgelicht kunnen worden over zaken die spelen op kleinere schaal. Zaken die niet aan bod komen in algemene bespreken over de verhuizing, waarbij familieleden aanwezig zijn geweest.

Zwart-wit gesteld is naar voren gekomen dat familieleden zaken vaker vanuit een persoonlijk, gevoelsmatig, intuïtief perspectief bekijkt (een waardevol perspectief) en organisatie en teamleden zaken vaker vanuit professioneel oogpunt bekijkt. (ook waardevol) Vanuit die oogpunten kan er sprake zijn van verschillen in verwachtingen en ideeën. Vanuit de professionaliteit van mensen die binnen de zorg werkzaam zijn, mag verwacht worden dat zij zich kunnen verplaatsen in het

persoonlijk perspectief van familieleden. Van professionals mag ook verwacht worden dat zij zorg kunnen dragen voor een open communicatie. Met daarbij, om een voorbeeld te benoemen, gemaakte keuzes kunnen onderbouwen richting familieleden. Wanneer er keuzes vanuit een professioneel of organisatorisch oogpunt gemaakt dienen te worden, de redenen daarvan onderbouwt worden naar familie. Gebleken is dat in velen situaties knelpunten voorkomen hadden kunnen worden door een duidelijke, onderbouwende en open communicatie.

Literatuurlijst

Baarda, D.B. & de Goede M.P.M. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom onderwijs.

Boschman, M. (2005). *Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap*. Soest: Nelissen.

Heijkoop, J. (2003). *Vastgelopen, anders kijken naar begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap met ernstige gedragsproblemen*. Soest: Nelissen.

Oudshoorn, D.N. (2002). *Kinder en adolescenten psychiatrie*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Roediger, Capaldi, Paris, Polivy, Herman & Brysbaert, (2004). *Psychologie een inleiding*. Gent: Academia Press.

Verhulst, F. (2002). *Inleiding in de kinder en jeugdpsychiatrie*. Assen: van Gorcum.

Vink, H. & Schelling, P. (1999). *Verhuizen met kinderen een praktische gids*. Kampen: Kok Lyra.

Internet

<http://www.amarant.nl>

<http://www.systeemtheorie.nl/systeemtheorie.php>

Tijdschriften

Graven, J. (2009). Aandacht voor tijdelijke huisvestiging. *Amarant Vastgoed Groep Zorgzaam wonen*, 1, juli, 2-3.

Nawoord

Ik heb zoveel geleerd, gevoeld, beleefd en ervaren gedurende het schrijven van deze scriptie dat ik niet weet waar te beginnen met het schrijven van het nawoord.

Het scriptieproces kende een moeizame start. Vervolgens heb ik mezelf de zakelijke schrijfstijl van een scriptie moeten aanwennen. Vanaf het eerste gesprek tussen mij en Judith, mijn scriptiebegeleidster heeft het scriptieproces zich in een stijgende lijn voortgezet. Wanneer ik op een “dood” punt was beland, kon ik na een feedback gesprek met Judith gemiddeld weer een halve maand vooruit met schrijven en onderzoeken.

Vanaf het moment dat ik startte met het praktijkgedeelte werd alles ineens zoveel interessanter. Ik ben altijd een “theorie persoon” geweest, maar gedurende dit scriptieproces voelde ik mij eerder een “praktijk persoon”. Het opstellen van de vragenlijsten, het interviewen, gesprekken voeren met familieleden en collega’s, het persoonlijke contact. Dat vond ik ontzettend leuk en leerzaam om te mogen ervaren. Vanuit het oogpunt van het praktijkonderzoek begonnen puzzelstukjes op hun plaats te vallen en kreeg ik overzicht over het proces als geheel.

Ik wil mijn nawoord benutten om nog enkele mensen persoonlijk te bedanken;

Judith: Wat een geluk heb ik uiteindelijk gehad met een scriptiebegeleidster die zoveel verstand en ervaring heeft op het gebied van onderzoeken en psychologie. Wat ik als zeer prettig heb ervaren is het persoonlijke contact tussen ons. Je kritische feedback en je duidelijke, praktische manier van uitleg geven. Je toonde je zo betrokken en geïnteresseerd in mijn werk en scriptieproces. Bedankt daarvoor.

Coen: Bedankt voor het redden van mijn interviews! Voor alle back-ups, uitleg over Excel en PowerPoint en andere ict zaken! Vooral in het beginproces heb ik zoveel aan jou motiverende woorden gehad. Het is fijn dat wij tussen het scriptieproces door toch leuke ontspannende activiteiten hebben kunnen ondernemen. Wij gaan een mooie decembermaand tegemoet met mijn diploma op zak!

Mam en Paul: Bedankt voor jullie kaartjes!! Vanuit mijn werkplek keek ik er regelmatig naar. Mam, fijn dat wij regelmatig gebeld hebben over “de stand van zaken.” Daarnaast waardeer ik het enorm dat je mij altijd gemotiveerd hebt tot het volgen van studies en je met me hebt meegedacht in het proces.

Pap en Sigi: Bedankt voor de telefoontjes en betrokkenheid bij mijn studie. Vooral in de periode dat ik nog bij jullie woonde. Ik merk dat jullie trots op dit resultaat zijn. Pap, vooral bij jou straalt het er vanaf!

Andrea en William: Bedankt voor jullie feedback vanuit Amarant. Dat ik terecht kon met vragen of het evalueren van zaken. De overige teamleden bedankt voor jullie bijdrage aan de vragenlijsten!

Ik wil alle familieleden van de bewoners van Bredaseweg A en B bedanken voor de medewerking aan mijn praktijkonderzoek.

Marianne en Kees, tante Marian, tante Angeline, Froukje, Lorraine en Roy:
Bedankt voor jullie interesse in mijn scriptie. De krabbels op hyves, de sms’jes en gesprekken.

Bijlage 1: Vragenlijst

Beste collega,

Voor mijn opleiding HBO- pedagogiek ben ik bezig met mijn scriptie. De hoofdvraag van mijn scriptie luidt als volgt:

Wat zijn de knelpunten en succeservaringen die de familieleden, cliënten en het team van de complexe zorggroepen Bredaseweg A en B van Amarant ervaren hebben voor, tijdens en na afloop van het verhuizingproces?

Mijn praktijkonderzoek is gericht op de ervaringen, meningen en belevingen van zowel het team van Bredaseweg A en B als van de bewoners en familieleden.

Deze vragenlijst is onderdeel van het praktijkonderzoek. Neem de tijd voor het invullen van deze vragenlijst. Lees deze eventueel eerst door. De vragenlijst is onderverdeeld in 4 stukken:

- Vragen met betrekking tot de periode **voor** de verhuizing. (de voorbereidingsfase)
- Vragen met betrekking tot **de dag** van de verhuizing.
- Vragen met betrekking tot de periode **na** de verhuizing. (nazorg)
- Vragen met betrekking tot het verhuizingproces **in zijn totaliteit**.

Door de informatie die uit deze vragenlijst naar voren komt en door de informatie die ik verkrijg via het interviewen van familieleden, zal ik uiteindelijk adviezen en aanbevelingen kunnen geven aan teamleden die in de toekomst wederom met een verhuizingproces te maken krijgen.

Ik wil je vragen deze vragenlijst zo open en eerlijk mogelijk in te vullen. Wanneer er gevraagd wordt om een toelichting, zou het prettig zijn wanneer deze zoveel mogelijk wordt ingevuld. Op deze manier kan ik tijdens het analyseren dieper op zaken ingaan.

Om de anonimiteit van jou als respondent te waarborgen, zal er zorgvuldig met deze vragenlijst omgegaan worden.

De vragenlijst bestaat uit 23 vragen. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 30 minuten duren.

Bedankt voor je medewerking en natuurlijk je tijd!

Groeten Vivian Verheijen.

Indien je vragen hebt, kun je mij altijd bellen: 06-38232993

1. Jouw functie binnen Amarant is:

- ☐ (Werkende) Student
- ☐ Woonbegeleider
- ☐ Persoonlijk begeleider
- ☐ Senior Begeleider

Vraag 2 t/m 9 hebben betrekking op de periode voorafgaand aan de verhuizing, de voorbereidingsfase.

2. Is er jouw inziens in de periode voorafgaand aan de verhuizing voldoende aandacht besteed aan het inwerken op de voor jou onbekende cliënten?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien je “nee” hebt ingevuld, geef aan wat hiervan de reden is:

- ☐ Naar mijn idee is hier te weinig tijd voor vrijgemaakt.
- ☐ Naar mijn idee was dit roostertechnisch gezien niet haalbaar.
- ☐ Ik heb hier persoonlijk te weinig initiatief toe genomen.
- ☐ Anders, namelijk

.....

.....

3. Is er tijdens de voorbereidingsfase van de verhuizing naar jouw idee voldoende sprake geweest van overlegmomenten m.b.t. de verhuizing? Geeft dit aan voor onderstaande drie punten:

Tijdens de vergaderingen:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Tijdens de overdracht met een collega:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Via de dagelijkse rapportage op de computer:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

4. Wat is jouw beleving over het moment dat de verhuizing aan jou bekend werd gemaakt?

- ☐ Ik vind dat de verhuizing te vroeg aan mij bekend is gemaakt.
- ☐ Ik vind dat de verhuizing precies op tijd aan mij bekend is gemaakt.
- ☐ Ik vind dat de verhuizing te laat aan mij bekend is gemaakt.

5. Wat is jouw beleving over het moment dat de verhuizing aan de cliënten bekend werd gemaakt?

- ☐ Ik vind dat de verhuizing te vroeg aan de cliënten bekend is gemaakt.
- ☐ Ik vind dat de verhuizing precies op tijd aan de cliënten bekend is gemaakt.
- ☐ Ik vind dat de verhuizing te laat aan de cliënten bekend is gemaakt.

6. Hoe heb je de familie van de cliënten op de hoogte gebracht van de verhuizing?

- ☐ Via een persoonlijk gesprek.
- ☐ Telefonisch
- ☐ Via een e-mail
- ☐ Het was niet nodig dit te vertellen, familie wist al over de verhuizing.
- ☐ Deze vraag is niet op mijn functie van toepassing.

7. Hoe heb je tijdens de voorbereidingsfase van de verhuizing de contactmomenten met de familieleden van cliënten ervaren?

- ☐ De communicatie met familieleden is voor mij persoonlijk zonder problemen en soepel verlopen.
- ☐ De communicatie met familieleden is voor mij persoonlijk wisselend soepel en moeizaam verlopen.
- ☐ De communicatie met familieleden is voor mij persoonlijk vooral moeizaam verlopen.
- ☐ Ik heb niet gecommuniceerd met familieleden gedurende het verhuizingproces.

8. Indien je bij vraag 7 antwoordmogelijkheid 2 of 3 hebt ingevuld. Wat was vooral de oorzaak van het moeizaam lopende contact?

- ☐ Er was sprake van **te weinig** contactmomenten met familie.
- ☐ Familie had een **andere visie** op gemaakte beslissingen.
- ☐ Anders, namelijk

.....

.....

.....

.....

9. Is er in jouw beleving voldoende voorbereidingstijd aanwezig geweest om alle zaken die geregeld dienden te worden **voor** de dag van de verhuizing te regelen?

- ☐ Mijn inziens was er te weinig voorbereidingstijd.
- ☐ Mijn inziens was er precies voldoende voorbereidingstijd.
- ☐ Mijn inziens was er meer dan voldoende voorbereidingstijd.

De vragen 10 t/m 13 hebben betrekking op de dag van de verhuizing.

10. Hoe heb je de dag van de verhuizing ervaren?

- ☐ Gestructureerd, (dankzij derden)
- ☐ Gestructureerd, (dankzij mijzelf)
- ☐ Chaotisch, (dankzij derden)
- ☐ Chaotisch, (door mijzelf)
- ☐ Ik was niet aanwezig op de dag van de verhuizing.

Toelichting:

.....

.....

.....

11. Hoe heb je op de dag van de verhuizing het contact met de aanwezige familieleden ervaren?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Wisselend positief en negatief
- ☐ Overwegend negatief
- ☐ Ik was niet aanwezig op de dag van de verhuizing.

12. Was het op de dag van de verhuizing voor jou duidelijk wat je werkzaamheden voor deze dag zouden gaan inhouden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik was niet aanwezig op de dag van de verhuizing

13. Was jouw aanwezigheid tijdens de dag van de verhuizing efficiënt?

- ☐ Nee, ik voelde mij overbodig.
- ☐ Ja, ik heb voornamelijk de zorg voor cliënten ingevuld.
- ☐ Ja, ik heb zorg gedragen voor de concrete verhuizing.
- ☐ Ja, ik was organisatorisch bij de verhuizing betrokken.
- ☐ Ik was niet aanwezig op de dag van de verhuizing

De vragen 14 t/m 18 hebben betrekking op de periode na de verhuizing.

14. Heb je de verhuizing als een stressvolle gebeurtenis ervaren?

- ☐ Ja, heel stressvol
- ☐ Redelijk stressvol
- ☐ Nee, totaal niet stressvol

Indien je “ja” of “redelijk” hebt ingevuld, beschrijf de oorzaak van deze stress en hoe deze eventueel voorkomen had kunnen worden.

.....

.....

.....

15. Is er volgens jou zowel voor als na het verhuizingproces voldoende sprake geweest van bekende, vertrouwde begeleiders op de woongroep?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

16. Hoe heb je de overgang van het functioneren van twee aparte teams naar **een** volledig team ervaren?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Overwegend negatief

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

17. Is er volgens jou aandacht besteed aan het proces van “afscheid nemen” van de oude woonomgeving van de cliënt?

- ☐ Nee, hier heb ik niet bij stil gestaan.
- ☐ Nee, dit bleek niet nodig te zijn, cliënten deden dit zelfstandig.
- ☐ Ja, ik ben met de cliënt(en) naar de oude woonruimte gewandeld of heb hiervan foto's bekeken met hen.
- ☐ Ja, ik heb hier aandacht aan besteed op een andere manier, namelijk;

.....

.....

.....

18. Heb je in de periode **na** de verhuizing met familieleden gesproken over hoe het de cliënt vergaat na de verhuizing? (Een gesprek specifiek rondom de verhuizing en de mogelijke successen of knelpunten die speelden.)

- ☐ Ja, regelmatig.
- ☐ Ja, een enkele keer
- ☐ Nee

Vraag 19 t/m 23 hebben betrekking op het verhuizingproces in het algemeen. (zowel voor , tijdens als na de verhuizing.)

19. Hoe heb je de begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking gedurende het verhuizingproces beleefd?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Overwegend negatief

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

20. Hoe heb je de begeleiding van cliënten met een autisme spectrum stoornis gedurende het verhuizingproces beleefd?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Overwegend negatief

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

21. Hoe heb je de begeleiding van cliënten met een stemmingsstoornis gedurende het verhuizingproces beleefd?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Overwegend negatief

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

22. Bij welke fase heeft voor jou persoonlijk de meeste werkdruk gelegen.

- ☐ In de voorbereidingsfase
- ☐ Op de dag van de verhuizing zelf.
- ☐ In de periode na de verhuizing.
- ☐ Ik heb geen werkdruk ervaren.

23. Heb je de verhuizing in positieve zin als een “nieuwe start” ervaren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Ruimte voor overige Opmerkingen:

(Denk hierbij bijvoorbeeld aan bepaalde succeservaringen of knelpunten die in de vragenlijst niet naar voren zijn gekomen en die je bij een volgende verhuizing graag hetzelfde of juist anders zou willen zien.)

.....

.....

.....

.....

.....

Bedankt voor de tijd en moeite die je gestoken hebt in het invullen van deze vragenlijst!

Groeten Vivian Verheijen.

Bijlage 2 Algemene interviewopzet familieleden.

(Het interview met familieleden van de bewoners van Bredaseweg A en B van Amarant.)

Ik ben Vivian en ik studeer Pedagogiek aan de Fontys Hogeschool in Tilburg. Sinds iets meer dan een jaar ben ik werkzaam bij Amarant. Voorheen op Veersestraat A en B. Sinds de verhuizing op Bredaseweg A en B.

Voor mijn studie ben ik bezig met het schrijven van een scriptie. Een onderdeel van deze scriptie is het praktijkonderzoek. Dit interview is onderdeel van het praktijkonderzoek.

Aan de hand van mijn onderzoek wil ik Amarant adviseren over de manier waarop het proces van verhuizen (van een complexe woongroep) in de toekomst zo positief mogelijk kan verlopen. Het onderzoek richt zich zowel op de bewoner en zijn of haar familie als op het team van Amarant.

De conclusies en aanbevelingen die voortkomen uit dit onderzoek, kunnen de teamleden uiteindelijk inzetten bij de volgende verhuizing.

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de successen en knelpunten van de afgelopen verhuizing. Voorafgaand aan het interview zal ik globaal de opzet van het interview met u doornemen. Op deze manier heeft u een idee van wat u kan verwachten

Het interview zal opgenomen worden door middel van een cassette recorder. De opname zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken en analyseren van de gegeven antwoorden. Na afloop hiervan wis ik het interview. Er wordt zorgvuldig met uw informatie omgegaan.

Het interview zal 20 tot 30 minuten in beslag nemen.

Alvast bedankt voor uw medewerking aan dit onderzoek!

Interviewopzet**De periode voor de verhuizing.**

Op welk moment hoorde u voor het eerst over de verhuizing?

Bent u tevreden over het aantal persoonlijke contactmomenten voorafgaand aan de verhuizing?

Wat vindt u van het moment dat de verhuizing aan u bekend is gemaakt?
(te vroeg/precies op tijd/te laat)

Wat vindt u van het moment dat de verhuizing aan uw kind/broer/zus bekend is gemaakt?

Vind u dat u voldoende geïnformeerd bent in de voorbereidingsfase van de verhuizing?

Zijn er uw inziens voldoende overlegmomenten geweest voorafgaand aan de verhuizing?

Ben u tevreden over de rol die u heeft kunnen spelen tijdens de voorbereidingsfase van de verhuizing?

Heeft u nog andere belangrijke opmerkingen over de fase **voor** de verhuizing?
(successen/knelpunten)

De dag van de verhuizing.

Was u aanwezig op de dag dat uw broer/zus/kind verhuisde?

Indien ja: Kunt u een korte samenvatting geven van wat u zoal gedaan heeft op deze dag?

Indien nee: Kunt u aangeven waarom niet?

Wat was uw eerste indruk van het huis en de kamer?

Hoe schat u de eerste indruk van uw kind/broer/zus in?

Hoe heeft u op deze dag het contact met de aanwezige teamleden ervaren?

Wat heeft u op deze dag als succes ervaren?

Wat heeft u op deze dag als knelpunt ervaren?

Heeft u nog andere belangrijke opmerkingen over **de dag** van de verhuizing?

De periode na de verhuizing.

Heeft u in de afgelopen drie maanden contact met Amarant gehad over hoe het uw kind/broer/zus vergaat na de verhuizing?

Indien ja: Wat was hoofdzakelijk de inhoud van deze contacten?

Indien nee: Kunt u aangeven waarom niet?

Heeft u het idee dat uw kind/broer/zus zich na 3 maanden “thuis” voelt in zijn of haar nieuwe huis en kamer?

Vind u het van belang voor uw kind/broer/zus dat er aandacht wordt besteed aan het afscheid nemen van de oude woonlocatie/woonhuis?

Heeft u de gehele verhuisperiode als familie zijnde als stressvol ervaren?

Heeft u het idee dat uw kind/broer/zus deze periode als stressvol heeft ervaren?

Kunt u iets benoemen waaraan u waarde hecht bij een volgende verhuizing/ de nieuwbouw?

Heeft u nog andere belangrijke opmerkingen over de periode **na** de verhuizing?

Ik wil u bedanken voor het deelnemen aan dit interview.

Bijlage 3: De axiale codes.

Casusbespreking (eerste informatie)
gesprek met management (eerste informatie)
plattegrondje (eerste informatie)
informatieochtend (eerste informatie)
onduidelijk, verhuizing niet van toepassing (eerste informatie)
informatie thuis gestuurd (eerste informatie)
persoonlijk begeleider (eerste informatie)
leiding wist ook weinig (persoonlijk contact)
documentatie (eerste informatie)
op tijd (bekendmaking)
hartstikke goed (contactmomenten)
voorbereidende rol fam. Onduidelijk (voorbereidingen)
geen nieuwe spullen kopen (voorbereidingen)
clustermanager of senior (informatieoverdracht)
clustermanager en senior wisselingen met verhuizing
summier persoonlijk gesprek (persoonlijk contact) --- meerdere keren
heel weinig (contactmomenten)
schilderen niet goed (communicatie, informatieoverdracht)
denkfout, gesplitste groepen (informatieoverdracht)
zelf meegewerkt, 6 a 7 weken vooraf (bekendmaking verhuizing)
goed, anders maakt hij zich druk (bekendmaking verhuizing)
mooi op tijd (bekendmaking verhuizing)
stil houden moeilijk (familierelatie, bekendmaking)
mochten niets zeggen moeilijk, liegen (bekendmaking)
niet bekend worden, teveel moeilijkheden (familierelatie, bekendmaking)
alles uit handen geven, rust (familierelatie)
summier overleg (overleg)
bestookt met mailtjes (informatieoverdracht)
gewijzigd of teruggedraaid (informatieoverdracht)
chaotisch (informatieoverdracht)
niet goed voorbereid
management, vooruitziende blik (voorbereidingen)
structuur (wonen algemeen)
niet geweest kijken
wel vertellen in dit geval (bekendmaking bewoner)
van alles opgevangen
nooit op ingegaan (aangeboden hulp, familierelaties)
overleg goed
moeilijk geschikte wissellocatie vinden (voorbereiding)
mochten eerder beginnen wissellocatie zoeken (voorbereiding)
vrij kort (bekendmaking)
duidelijkheid (autisme)
vooraf onderscheppen (horren, kasten, bad) (voorbereidingen)

ervaringen uit het verleden
spanningen vakantietijd (autisme)

De dag van de verhuizing.

vlug, andere familieleden wel aanwezig (familierelaties) 2 vlug, vlug
peloton verhuizers
elkaar in de weg lopen
opgehaald
leiding flink gewerkt
rondleiding 2
neutraal, oppervlakkig (autisme)
ruimer (eerste indruk kamer)
wennen (woonkamer A)
geen eigen kantoor (woonkamer A)
geen privacy (woonkamer A)
huiskamer te klein (woonkamer A)
huiskamer zo klein (woonkamer A)
helpen op verzoek (aanwezigheid)
onvoldoende stickers (voorbereidingen)
moeilijk inschatten (autisme, eerste indruk kamer)
moeilijk communiceren (autisme, eerste indruk kamer)
het is voor elkaar (autisme, eerste indruk)
goed, helpen, (contact team)
positief, gingen mee rond (contact team)
hectisch (dag verhuizing algemeen)
niet geschilderd (voorbereidingen)
placet was er niet (voorbereidingen, autisme)
ramen vastgeschroefd, friss lucht (voorbereidingen)
opfrisbeurtje (tip)
1 dag vooraf huidige weg, dag later nieuwe erin
oude meubels buiten
opslagcontainer (tip)
halve brievenbus weg
verhuizers goed gewerkt
slonzig kamertje (indruk kamer, ergernis)
gespannen, alles ineens geregeld hebben (bewoner)
bedompt (indruk kamer)
donker (indruk kamer)
nooit binnen geweest
zelf schoongemaakt
niet schoon
ramen niet doorkijken
geen lucht (indruk kamer)
brandtrap (veiligheid)
fietsshok toegezegd, niet nagekomen

gekkenhuis, chaos
een chaos
onzeker (indruk kamer bewoner)
koffie, broodjes, gebak (contact team)
schrok me kapot (eerste indruk huis)
vuile hemden
opgesplitst (groepssamenstelling)
vieze, vuile zooi (eerste indruk)
oud meubilair
niet geschilderd
somber (indruk kamer)
brand (veiligheid)
organisatorisch flutboel
rommelig en ongestructureerd
primair personeel voor bewoner
geen koffie
eten zelf regelen
badkamer vies
plafondplaten

De periode na de verhuizing. (nazorg)

geen contact nee (contact na verhuizing) 2
mailtje (contact na verhuizing)
extra vergadering (contact na verhuizing ind)
meer laten weten, zelf achteraan (contact na verhuizing)
niks negatiefs ("thuisgevoel" bewoner)
gelukkig (thuisgevoel bewoner)
niet in de groep hoort (groepssamenstelling)
met niemand contact (groepssamenstelling)
apart eten (veranderingen)
"afgebroken" (afscheid oude woonsituatie)
geen behoefte, "voorbij" (afscheid oude woonsituatie, autisme) 2
wel behoefte (afscheid oude woonsituatie)
volop mee bezig (afscheid oude woonsituatie)
fototoestel (afscheid oude woonsituatie)
maakt overal foto's van (afscheid oude woonsituatie)
zien opgroeien (nieuwbouw)
plattegrond maken (nieuwbouw)
"nee" is soms een "ja" (communicatie, autisme,)
zwembroek weg (stress, voorbereiding)
kamer hetzelfde inrichten (autisme)
elke twee weken (contact na verhuizing)
gewend, gaan ze weer weg (nieuw team)
voor ons wel, bewoner niet (nieuwbouw)
niet stressvol (stress cliënt)3 30 procent

wel stressvol (stress cliënt)
niet stressvol (stress familie)
wel stressvol (stress familie)
geen tv en telefoon (stress)
leiding wel (stress)
kamer mooi opgeknapt
gedrag minder goed, vervalt in oud gedrag
nieuwe medebewoners (groepssamenstelling)
nieuwe groepsleiding (samenstelling team)
iedereen leren kennen (teamsamenstelling)
wist niets gemengd (teamsamenstelling)
tamelijk klein (indruk kamer)
twee casusbesprekingen (contact na verhuizing)
fietspad (veiligheid)
ruimte (nieuwbouw)
beschermen (nieuwbouw)
verdwenen (samenstellingsteam)
wisselingen, veranderingen (teamsamenstelling)
wisselend personeel (teamsamenstelling)
heeft tijd nodig (teamsamenstelling)
verschillende leiding (teamsamenstelling)
praat meer, zit er vol van (autisme)
iedere week kijken (nieuwbouw)
ruimte voor correcties (nieuwbouw)
gedrag wisselend (autisme)
dozen in kleding hoort niet (autisme)
te weinig kastruimte
kleine dingen over de flos (autisme)
vind hij het wel leuk (familierelaties)
afspraken nakomen (autisme, teamsamenstelling)
vertrouwen krijgen (teamsamenstelling, autisme)
op elkaar ingespeeld zijn (teamsamenstelling)
vreemde (teamsamenstelling)
gemixt (teamsamenstelling)
gespannen door vreemde personeel (autisme)
veel te snel
overgang te kort
hechting (autisme, familierelaties, teamsamenstelling)
geen eenduidigheid (informatieoverdracht)
normen en waarden
huisstofmijt
draaiboek (tip)
communicatie over gehele route
familie meest belangrijke
kwaliteit ingeleverd (teamsamenstelling)

Bijlage 4: Selectief coderen**De periode voor de verhuizing. (De voorbereidende fase)**

Eerste informatie	- Succeservaring	- casusbespreking - persoonlijk begeleider - informatiebijeenkomst - Management - via post	- plattegrond - documentatie
	- Knelpuntervaring	- Onduidelijkheid bij familie	- leiding wist niet alles. - verhuizing zou n.v.t. zijn - plattegrond onduidelijk
Tijdstip officiële bekendwording:	- succeservaring	- familie/ bewoner	- familie zelf aan meegewerkt - op tijd - spanningsopbouw voorzien - individuele aanpak bewoner
	- knelpuntervaring	- familie/bewoner	- te laat - stil houden moeilijk "liegen" - wandelgangen
Vorbereidingen/ informatieoverdracht	- Succeservaring	- geen nieuwe spullen kopen - overleg goed	
	- Knelpuntervaring	- Onduidelijkheid rol familie - schilderen - wisselingen clustermanager en senior begeleider - teamsamenstelling / groepssamenstelling - chaos (informatief) - vooruitziende blik management - wissellocatie - onderscheppen van problemen - summier overleg	
Autisme/familierelatie	- succeservaring	- bekendmaking - ervaringen verleden - rust	
	- knelpuntervaring	- wandelgangen - duidelijkheid - vakantietijd	

Dag van de verhuizing

voorbereidingen	- succeservaring	-
	- knelpunternervaring	- geen container - verhuisstickers - oplevering huizen - beschikbare tijd - staat van de huizen
algemene sfeer	- succeservaring	- hulpvaardigheid team - hulpvaardigheid familie - rondleiding
	- knelpunternervaring	- chaotisch - aanwezig - organisatie - draaiboek - aanwezigheid - structuur - taakverdeling - opvang bewoners
huizen	- succeservaring	- ruimte B
	- knelpunternervaring	- ruimte-indeling A - fietspad A & B
Kamers	- succeservaring	- ruimer, mooier, meer sfeer - autisme, kamer identiek
	- knelpunternervaring	- staat van kamers - brandveiligheid - onzekerheid cliënten
autisme / familierelaties	- succeservaring	- opvang bewoners - aanpassingsvermogen bewoner
	- knelpunternervaring	- 1 lijn uitnodigen familie - communicatie bewoner - spanningen bewoner - afspraken nakomen

De periode na de verhuizing. (nazorg)

Contactmomenten over verhuizing	- succeservaring - knelpunternervaring	- extra vergadering - email - casusbesprekingen - geen contact - zelf achter zaken aan gaan
Familie/ Bewoners/autisme	- succeservaring - knelpunternervaring	- “thuisgevoel” bewoner - geen stress - loyaliteit - “thuisgevoel” familie - stress - terugval bewoner - “zoals het hoort”
Groepssamenstelling	- succeservaring - knelpunternervaring	- veranderingen t.o.v. vorige locatie - contact cliënten onderling - veranderingen t.o.v. vorige locatie
Teamsamenstelling	- succeservaring - knelpunternervaring	- minder onderbezetting - wisselingen team - hechting familie/bewoner - eenduidigheid /afspraken - kwaliteit zorg - vertrouwensrelatie opbouwen
Afscheid nemen	- succeservaring - knelpunternervaring	- geen behoefte - wel behoefte - fotografie - bekijken - geen
Nieuwbouw	- succeservaring (voor in de toekomst)	- zien opgroeien - plattegrond bewoner - bekendmaking - betrokkenheid familie - bescherming bewoner