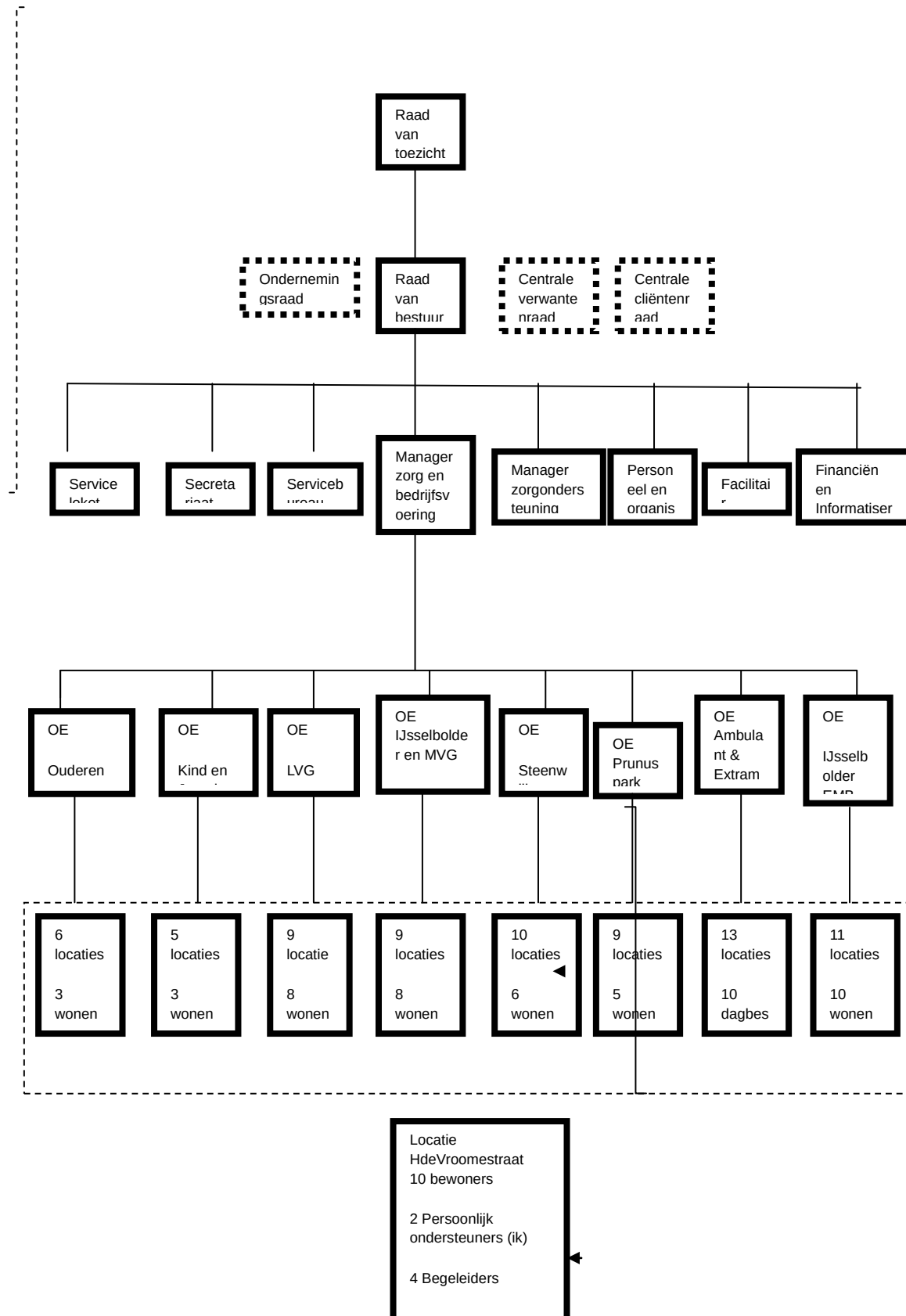
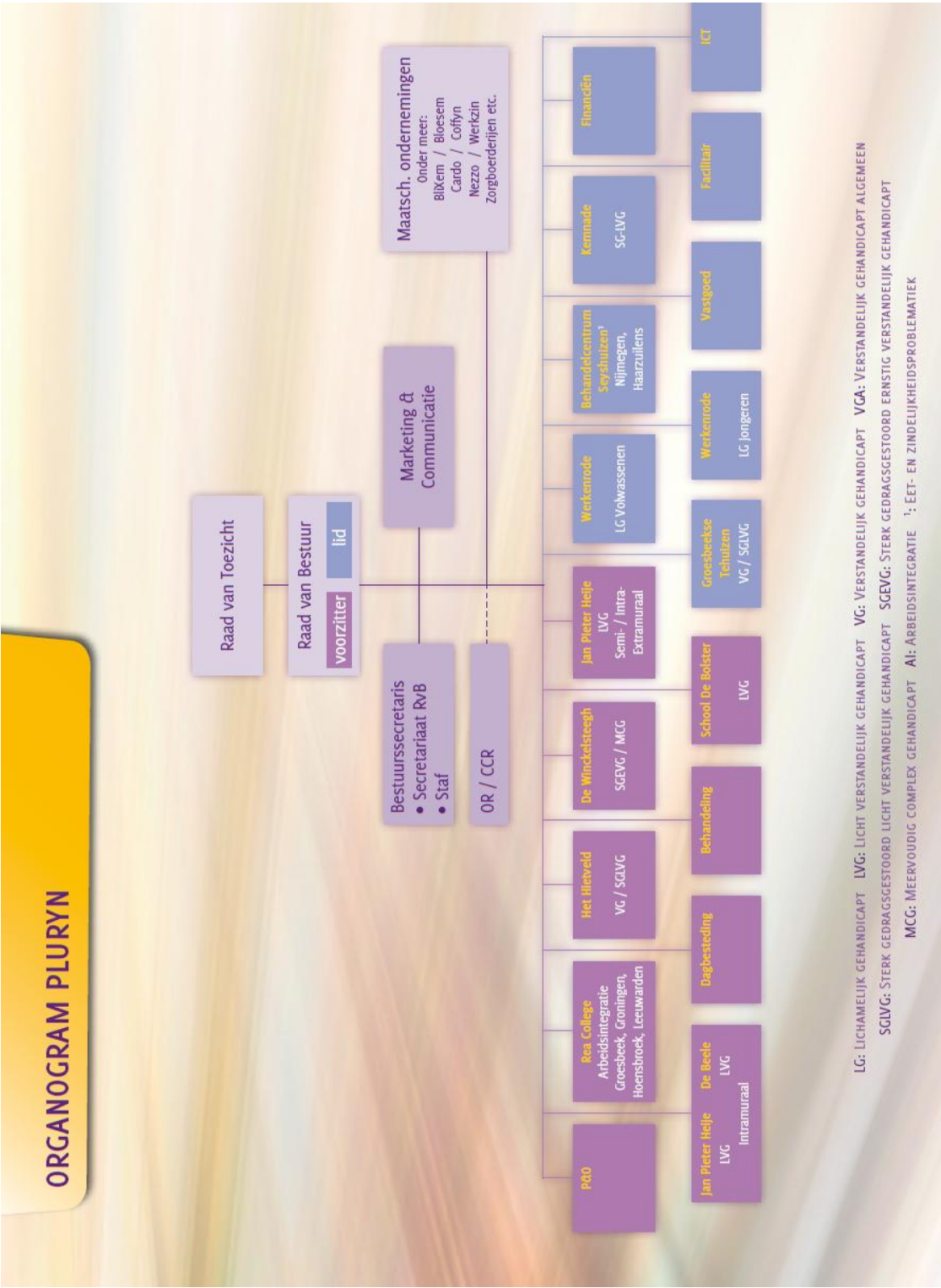


9. BIJLAGEN

Bijlage I. Organogram Frion



Bijlage II. Organogram Pluryn



Bijlage III. Begeleidende brief bij de enquête voor de begeleiders

Beste begeleider,

Wij zijn studenten van de Opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Hogeschool Windesheim te Zwolle. Binnen het kader van onze opleiding zijn we bezig met ons afstudeeronderzoek.

Ons onderzoek richt zich op de vraag hoe zeggenschap van cliënten binnen Het Hietveld en Frion wordt vormgegeven.

Zeggenschap is het zelf maken van keuzes en beslissingen over belangrijke en minder belangrijke zaken in je eigen leven. Zeggenschap heeft te maken met het maken van keuzes over wonen, werken en de indeling van de vrije tijd. Maar het gaat ook over keuzes, die gaan over wat voor soort kleding iemand aan wil, wat hij op zijn boterham wil en wat voor radiozender er op staat.

Zeggenschap gaat over de mate van controle die individuen hebben over hun leven. Zeggenschap over de gebieden die zij belangrijk vinden en waar ze graag controle over willen ervaren.

Door middel van deze enquête willen wij een beeld krijgen van uw ervaringen met zeggenschap van cliënten en hoe dit bij u op de locatie wordt vormgegeven.

Uw gegevens zullen wij vertrouwelijk behandelen. De uitkomsten van de enquête zijn slechts bedoeld voor ons afstudeeronderzoek voor de opleiding. U zult hiervan dus geen gevolgen ondervinden in uw werk.

Het is de bedoeling dat zoveel mogelijk hulpverleners deze enquête invullen, zodat wij voldoende informatie hebben om een duidelijk beeld te krijgen. Deze enquête bestaat uit open en gesloten vragen. Lees de vragen goed door voor u een antwoord geeft.

Graag vragen wij u deze enquête naar waarheid in te vullen. Weet u een antwoord op een vraag niet, dan beantwoord u deze vraag niet en gaat u door met de volgende vraag.

Het invullen van deze enquête zal ongeveer 10 minuten in beslag nemen.

Wilt u deze enquête invullen voor 5 mei en per interne post sturen naar ... , t.a.v. ...?

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Mattijs van Keulen en Tjitske Boltje

Bijlage IV. Enquête voor begeleiders

Zeggenschap van cliënten bij ...

1.

Heb jij in je werk te maken met zeggenschap?

ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

2.

Beantwoord deze vraag alleen als je bij vraag 1 'ja' hebt ingevuld. Ga anders door naar vraag 3.

Op welke manier heb je hiermee te maken?

Antwoord:

3.

Hoe denk jij over zeggenschap?

Antwoord:

4.

Vindt je dat mensen met een verstandelijke beperking zeggenschap kunnen hebben?

ja / weet ik niet / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

5.

In welke mate laat je de cliënten zelf keuzes maken over hun dagelijks leven?

soms / nauwelijks / altijd (doorhalen wat niet van toepassing is)

6.

Als je keuzes aanbiedt aan de cliënten, hoe pak je dat dan aan?

Antwoord:

7.

Krijg je van ... informatie over zeggenschap?

ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

eventuele toelichting:

8.

Krijg je hulp bij het inhoud geven aan zeggenschap?

ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

eventuele toelichting:

9.

Heeft ... een visie met betrekking tot zeggenschap?

ja / nee / weet ik niet (doorhalen wat niet van toepassing is)

10.

Beantwoord deze vraag alleen als je bij vraag 9 'ja' hebt ingevuld. Ga anders door naar vraag 11.

Ben je bekend met deze visie?

ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

11.

Is zeggenschap een onderwerp binnen het team waarin je werkt?

ja / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

12.

Beantwoord deze vraag alleen als je bij vraag 11 'ja' hebt ingevuld. Ga anders door naar vraag 13.

Op welke manier komt zeggenschap tot uiting binnen het team?

Antwoord:

13.

Ik betrek de cliënt bij het schrijven van het Individueel Plan.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

14.

Beantwoord deze vraag alleen als je bij vraag 13 'ja' hebt ingevuld. Ga anders door naar vraag 15.

Ik maak aantoonbaar dat ik de cliënt betrek bij het schrijven van het Individueel Plan.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

eventuele toelichting:

15.

De cliënt heeft zeggenschap over de inhoud van het Individueel Plan.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

16.

Ik maak de mate van zeggenschap van de cliënt over de inhoud van het Individueel Plan aantoonbaar.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

eventuele toelichting:

17.

Ik ken de procedure bij klachten van cliënten.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

18.

Ik weet hoe te handelen als er sprake is van klachten van cliënten.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

19.

Rapportage met betrekking tot klachten wordt besproken in de teamvergadering.

ja / gedeeltelijk / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage V. Begeleidende brief voor begeleiders bij de enquête voor cliënten

Aan

Van Mattijs van Keulen en Tjitske Boltje

Bijlage: - Voorbeeld enquête

- Aanbiedingsbrief enquête

....., april 2010

Beste collega,

Ik ben Mattijs van Keulen, werkzaam als begeleider op de Dorpstraat in Beekbergen. Ik volg op dit moment de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening op hogeschool Windesheim te Zwolle. Als afstudeerafdracht doe ik samen met Tjitske Boltje onderzoek naar zeggenschap van de cliënt binnen het Hietveld en Frion.

Hiervoor hebben wij een cliëntenquête ontwikkeld om te onderzoeken of de cliënt vindt dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over zijn/haar eigen leven.

Mijn vraag is om binnen uw locatie aan de cliënten te vragen of zij hier aan mee willen werken. Zou ja, dan maak ik een afspraak met de cliënten om samen de enquête in te vullen. Zou je me willen laten weten welke cliënten mee willen werken aan de enquête? Dit kan het makkelijkst per mail via ter attentie van

De antwoorden en de uitkomsten worden alleen voor het afstudeerproject gebruikt.

Met vriendelijke groet,

....

Bijlage VI. Begeleidende brief bij de enquête voor de cliënten



Hallo,

Wij zijn Mattijs van Keulen en Tjitske Boltje.
Wij volgen op dit moment de opleiding Sociaal Pedagogische
Hulpverlening in Zwolle .



Voor school moeten wij een verslag schrijven over hoe het Hietveld er
voor zorgt dat jullie je eigen leven kunnen leven.
Wij willen graag weten of jij vindt dat je genoeg te zeggen hebt over je
eigen leven. Jouw antwoord op de vragen gebruik ik alleen voor school
en komen niet bij de begeleiding (tenzij jij dit graag wilt).



Lijkt het je leuk om hierover samen met mij een paar vragen
te beantwoorden dan kun je je daarvoor bij mij opgeven en maak ik een
afpraak met jou. Ik kom dan naar jou toe.



Als je wilt dan kun jij je via de mail opgeven.
Lukt je dat niet alleen dan kun je ook de begeleiding vragen om je hier
bij te helpen.



Ik hoop snel wat van je te horen.

Groetjes,

Mattijs

Bijlage VII. Enquête voor cliënten

Bijlage VIII. Interview met de kwaliteitscoördinator van Het Hietveld

Mattijs

Ik heb jou benaderd omdat jij de kwaliteitscoördinator bent binnen het Hietveld. Wij zijn bezig met ons afstudeeronderzoek. Het onderwerp is zeggenschap van cliënten, hoe dat vorm wordt gegeven binnen het Hietveld. Het maken van grote en kleine keuzes in het eigen leven van de cliënt. We onderzoeken het beleid en we houden enquêtes onder begeleiders en cliënten.

Mattijs

Wat is je functie?

Wim

Ik ben kwaliteitscoördinator binnen het Hietveld.

Mattijs

Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Wim

Het belangrijkste is natuurlijk de kwaliteit binnen het Hietveld te kunnen bewaken. Dat is natuurlijk heel groot, dat is een heel groot woord. Het komt er eigenlijk op neer dat de stukken die opgesteld zijn voor het Hietveld gevolgd worden cq. aangepast moeten worden (wie, wat, waar etc.). Het is een verbinding tussen de centrale afdeling kwaliteit van Pluryn en het Hietveld. Daarnaast heb je natuurlijk het auditen en dergelijke, lijnen uitzetten. Het belangrijkste is klopt het wat er in het handboek staat en kunnen we dat op deze manier volgen? En kunnen we dat niet volgen, hoe kunnen we het dan zo maken dat we het wel kunnen volgen. Dus of het handboek aanpassen volgens de kwaliteitsnormen of de mensen (laten) instrueren: we hebben dit afgesproken en we doen het op deze manier en niet op een andere manier. Met de audits komt naar voren toe of e.e.a. haalbaar is in de praktijk.

Vervolgens komt er een traject op gang om hiermee aan de slag te gaan en gebruik te maken van de speelruimte die er is binnen de HKZ-normen.

Mattijs

Weet jij of er beleid is binnen het Hietveld met betrekking tot zeggenschap voor cliënten?

Wim

Er is een cliëntenraad maar die is centraal binnen Pluryn. Die hebben natuurlijk zeggenschap. Daarnaast zijn er bij problemen vertrouwenspersonen voor cliënten. Voor de rest voor de zeggenschap van cliënten wordt het wel steeds breder, voor de cliënten zelf.

Vorig jaar heeft het Hietveld bijvoorbeeld een gele kaart gekregen bij de externe audit. Dat betekent een waarschuwing, 'Hietveld, wij moeten hier wat mee'. Dit had met name te maken met het evalueren van de zorgvragen. Het was niet aantoonbaar hoe de zorgvragen met de cliënt geëvalueerd worden. Natuurlijk wordt er door de persoonlijk begeleiders heel veel gesproken met de cliënten, klopt de zorgvraag, hoe gaan we verder etcetera, maar het aantoonbaar maken daarvan dat was niet terug te vinden. Dat hebben we nu wel weten te weerleggen middels KZO's en ZO's, dat dat daarin terugkomt. De hele overlegstructuur daaromheen is nu zo opgesteld dat de zorgvraag van de cliënt aantoonbaar geëvalueerd wordt. Wanneer de zorgvragen niet met de cliënt kunnen worden besproken moet de reden hiervan worden opgenomen in het Individueel Plan. In de werkwijze staat echter niet concreet hoe aantoonbaar wordt gemaakt dat het ook daadwerkelijk met de cliënt besproken is.

Mattijs

In hoeverre kan een cliënt zeggenschap hebben over zijn eigen leven?

Wim

Dat is het spel dat de persoonlijk begeleider met zijn cliënt moet doen. Er zijn natuurlijk altijd zaken waar de cliënt hoge verwachtingen van heeft. Bijvoorbeeld het zelf beheren van zakgeld. Terwijl je weet wanneer hij dit gaat doen dan gaat het helemaal niet goed. Hoe kun je dan samen bij elkaar komen dat de cliënt toch het gevoel heeft dat hij zijn eigen zakgeld beheert. En dat is een spel. Een heel interessant spel.

Mattijs

Hoe gaat het invoeren van wijzigingen in het kwaliteitsbeleid? Hoe breng jij het over, op de volgende laag?

Wim

Ik breng teamleiders van het Hietveld op de hoogte van eventuele wijzigingen en dergelijke. De teamleiders op hun beurt brengen het over naar de diverse teams. Daarnaast hebben we een medewerker die er strak op toeziet of de begeleiders werken zoals is afgesproken.

Naar aanleiding van de gele kaart wordt er bekeken hoe we binnen onze organisatie e.e.a. weer in rechte banen kunnen leiden. Wat hebben we in huis, hoe doen we het, wat doen we dan verkeerd. Als je dan gaat kijken hoe gaan we het dan doen, waar kunnen we het dan neerleggen? In dit geval is het proces zodanig aangepast dat de zorgvragen driemaal per jaar worden geëvalueerd met de cliënt. Hiermee voldoen we weer aan de HKZ-normen. De betrokken personen, in de geval de orthopedagogen onder leiding van de locatiemanager, hebben de werkwijze op papier aangepast. Dit nieuwe stuk is afgehamers en akkoord bevonden. Vervolgens heb ik het weggelegd bij de kwaliteitscoördinatoren van Pluryn. Die hangen het in het kwaliteitshandboek. Daarna gaat het van mij naar de teamleiders en van daarnaar de teams.

Mattijs

Is er binnen het HKZ een hoofdstuk zeggenschap waar een aantal items bij horen of waar komt deze gele kaart vandaan?

Wim

Bij een audit komt er iemand controleren op alle HKZ-normen, aan de hand van een gesprek. Aan de hand van zaken die hij hoort en ziet zijn er ook dingen die hij niet tegenkomt en die hij wel boven tafel wil hebben. Daar zal hij dan op ingaan. Bij de evaluaties komt hij hier verder op terug. Wanneer wij het dan niet aantoonbaar kunnen maken, moeten we daar mee aan de slag.

Mattijs

Zijn er nog andere items met betrekking tot zeggenschap?

Wim

In ieder geval is de cliënt binnen het Hietveld heel erg belangrijk, ook in de HKZ. De cliënt heeft in principe de regie over zijn eigen leven.

Mattijs

Wat zijn dan de stapjes die daar bij horen?

Wim

Dat weet ik zo niet. Dan moet je echt in de normen gaan duiken. Ik kan ze niet zo opnoemen.

Mattijs

Hoe vindt jij dat er vorm wordt gegeven aan zeggenschap van de cliënt binnen het Hietveld?

Wim

Wat ik merk is dat we elke keer stapjes daarin vooruit maken. Ik denk dat het te maken heeft met beter kenbaar maken, er meer bewust mee bezig zijn door medewerkers. Er wordt beter gekeken naar de cliënten en meer gekeken naar de cliënten. Ik merk dat vooral door gesprekken. In de afgelopen tien jaar merk ik daar een enorme verandering in, gelukkig.

Jaren geleden sprak de cliënt niet mee. De groepsleider besliste over de cliënt. Die tijd zijn we nu wel voorbij. We zullen nu altijd met de cliënt in gesprek gaan. Op die manier kom je ergens met z'n tweeën. Je moet samen met de cliënt bezig zijn om ergens (uit) te komen. Vroegen bepaalde de begeleider en moest je het 'gevecht' aan met de cliënt. Nu maak je samen met de cliënt afspraken en kun je elkaar hier aan houden of samen aanpassen. Dit betreft vooral een verandering in de bewustwordingssfeer, niet zozeer in beleid. Het gaat in kleine stapjes. Kijk bijvoorbeeld maar naar waar we het over hadden voor wat betreft het aantoonbaar maken en de gele kaart. Dat zijn wel dingen waarmee je zeggenschap aanwijsbaar maakt.

Mattijs

Jij werkt binnen het Hietveld. Hoe is de lijn met Pluryn?

Wim

Ik krijg vanuit Pluryn opdrachten wanneer zaken bijvoorbeeld niet voor elkaar zijn of niet geregeld. Ik moet dan vertellen hoe we dat denken te gaan doen en dit ook voor elkaar zien te maken.

Bijlage IX. Interview met een teamleider van Het Hietveld

Mattijs

Wij zijn bezig met ons afstudeeronderzoek. Het onderwerp is zeggenschap van cliënten, hoe dat vorm wordt gegeven binnen het Hietveld. Het maken van grote en kleine keuzes in het eigen leven van de cliënt. We onderzoeken het beleid en we houden enquêtes onder begeleiders en cliënten.

Mattijs

Wat is je functie?

Paul

Ik ben teamleider bij het Hietveld van 4 woongroepen en het team ambulante begeleiding.

Mattijs

Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Paul

Ik vind belangrijk het aansturen van teams, dat ze in ieder geval op een goeie manier hun werk kunnen doen. Het gaat dan met name om informatievoorziening van hun naar mij en andersom en indien nodig beslissingen nemen of helpen beslissingen te nemen over bepaalde zaken die spelen. Personeelsplanning is heel belangrijk, in die zin dat het zodanig goed gepland staat dat het loopt, dat er goede bezetting is. Het budget in de gaten houden, dat je niet te veel geld uitgeeft. Zo zijn er genoeg dingen te noemen.

Mattijs

Is er beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Hietveld?

Paul

Je hebt natuurlijk wel, als ik helemaal terugga naar de groepen, de bewonersvergaderingen. Daar zou al een stukje zeggenschap moeten beginnen. Waar lopen mensen binnen het huis waar ze wonen tegenaan? Natuurlijk heb je ook de cliëntenraad. Daar zitten cliënten in en belangenbehartigers. Ik heb niet heel goed zicht op wat zij nou precies doen. Ik hoor daar op zich heel weinig van terug. Ik weet niet hoe sterk dat leeft.

Ook is er een centrale cliëntenraad. Hoe dat precies werkt weet ik ook niet. Verder denk ik dat zeggenschap, in principe heb je naast de cliëntenraad een ondernemingsraad en hebben zij ongeveer dezelfde bevoegdheden. De raad van bestuur/directie heeft bij allerlei beleidsbeslissingen instemming van de cliëntenraad nodig. De cliëntenraad heeft ook adviesbevoegdheid, ze kunnen ook gevraagd en ongevraagd advies geven.

Mattijs

Het onderscheid dat wij hebben gemaakt zit 'em erin dat cliëntenraad medezeggenschap is en zeggenschap is echt het stukje beslissingen nemen over je eigen leven.

Paul

Dat is wel een mooi onderscheid. Ik weet niet hoe dat vorm wordt gegeven, bijvoorbeeld op dagbesteding). Maar het lijkt mij logisch dat wanneer een cliënt ergens mee zit, dan zou hij dat moeten kunnen bespreken.

Daar begint zeggenschap natuurlijk ook al. Is er ruimte voor de cliënt om de dingen waar je mee zit bespreekbaar te maken? Kun je dan ook invloed uitoefenen op je eigen leven, of zijn het allemaal anderen die dat voor jou doen? Het begint volgens mij al heel sterk bij de houding die je er als medewerker op na houdt. Wat je mensvisie is.

Mattijs

Hoe heb jij te maken met zeggenschap van cliënten in jouw functie?

Paul

Ik heb het nog niet bij de hand gehad. Ik heb wel eens een cliënt gesproken die het niet eens was met zijn begeleiding. Hij is toen naar de klachtencommissie gegaan. Die klacht is bemiddeld. Toen ben ik ingeschakeld. Toen ben ik vervolgens met de cliënt in gesprek gegaan over zijn begeleiding. De uitkomsten zijn besproken met de cliënt en zijn begeleider. Ze hebben het samen weer opgepakt. Daarna is e.e.a. teruggekoppeld naar de klachtencommissie. Dat vind ik wel een mooie vorm van zeggenschap. Zijn klacht is serieus genomen.

Mattijs

Hoe denk je dat mensen met een beperking keuzes kunnen maken? Hoe kijk je hier tegenaan?

Paul

Je moet de keuzes kunnen maken die bij jouw niveau van denken passen. Anders is het niet eerlijk. Dan ga je iemand keuzes laten maken over dingen waar juist zijn onvermogens liggen. Hoe kan je iemand laten kiezen tussen dingen die hij niet snapt. Dat vind ik heel belangrijk, niet om iemand te betuttelen, daar ben ik absoluut tegen, maar je moet wel goed bekijken wat iemand kan snappen, wat kan hij aan. En ik denk dat je heel erg een onderscheid moet maken in hulpvragen, voortkomend uit iemands problematiek en de vraag die de cliënt stelt. Je moet er heel goed rekening mee houden wat iemand nou eigenlijk laat zien. Dat zit heel erg bij de begeleiding, goed observeren wat mensen nou eigenlijk laten zien en willen. Daar staat dan tegenover dat deel van wat ze niet zien, waar hun handicap op zit. Ik vind het heel belangrijk dat dat onderscheid er goed komt. Dat zijn echt twee verschillende grootheden.

Mattijs

Zie jij het onderwerp zeggenschap van cliënten terug in de teams die jij leidt?

Paul

Wat ik zo mee maak, vindt ik wel dat er echt gedacht wordt vanuit de cliënt. Ook wel gedacht wordt vanuit zijn of haar keuzes. Het gevaar bij de vraag van de cliënt centraal stellen is hoe je dit doet. Dit is altijd heel lastig want dan kom je weer op het dilemma of iemand aankan wat hij vraagt. Daarnaast vind ik wel dat we er nog niet zo goed in zijn, niet in mijn eigen teams maar wat ik hoor van collega's, is omgaan met mensen die niet in het keurslijf willen dat wij voor ze bedacht hebben. Het wordt heel lastig gevonden om daar op te anticiperen, om dat keurslijf wat los te laten en ons aan te passen aan de cliënt. Mede veroorzaakt door een verandering in doelgroep die wij binnenkrijgen. Dat is een heel moeilijk proces. Het beheersmatige denken staat hier nog centraal. Daar begint al het proces van keuzes maken. Wil je iemand in een keurslijf of wil je dat hij ruimte krijgt om met jou te onderhandelen.

Wat mij ook opvalt is hoe wij de organisatie hebben ingericht naar wat onze cliënten vragen. Wat stellen wij nu eigenlijk centraal? Wat betekent het voor een organisatie bijvoorbeeld wanneer je de cliënt bovenaan in de structuur zou zetten. Je moet bovenaan bij de cliënt beginnen, niet bij de directeur.

Mattijs

Ik kom er verder niets over tegen in het beleid.

Paul

Nee, dat kom ik ook nergens tegen. Het is natuurlijk wel zo dat er in het Individueel Plan een aantal zaken geborgd zijn.

Interessant is natuurlijk ook om te kijken in hoeverre het zin heeft dat iemand volledig of gedeeltelijk bij de bespreking van het Individueel Plan aanwezig is. Hoe kunnen we het zo maken dat de cliënt de juiste beleving er bij heeft?

Een ander interessant item is, in hoeverre zijn wij wens-georiënteerd of vraag-georiënteerd in onze begeleidingsmethodiek? Wat ik mooi vind in de supported-living-gedachte, waar ik vroeger mee gewerkt heb, is dat de cliënt samen met de mensen om hem heen een droom formuleert. Wanneer dit een 'absurde' wens is, is het interessant om te kijken hoe ver je dan wél kunt komen richting die wens.

Iedereen wil zoveel mogelijk zelfbeschikking over zijn leven. In de hulpverlening is het lastig hiermee zo om te gaan dat dit voor iedereen haalbare kaart is. Het niet hebben van invloed kan juist weer zorgen voor probleemgedrag.

Volgens mij kan zeggenschap binnen het Hietveld nog veel sterker worden aangezet. Het is een heel mooi onderwerp.

Bijlage X. Interview met een orthopedagoog van Het Hietveld

Mattijs

Wij zijn bezig met ons afstudeeronderzoek. Het onderwerp is zeggenschap van cliënten, hoe dat vorm wordt gegeven binnen het Hietveld. Het maken van grote en kleine keuzes in het eigen leven van de cliënt. We onderzoeken het beleid en we houden enquêtes onder begeleiders en cliënten.

Mattijs

Wat is je functie?

Nicole

Ik ben orthopedagoog bij het Hietveld.

Mattijs

Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Nicole

Wat ik erg belangrijk vind in mijn werk is het welzijn van de cliënten en dat ze zich kunnen ontwikkelen. Kwaliteit van leven van cliënten vind ik erg belangrijk. Wij hebben veel cliënten die lang binnen de instelling wonen. Ik vind het belangrijk om te kijken naar wat zij nodig hebben om fijn te kunnen leven.

Daarnaast vind ik het belangrijk dat ik effect zie van mijn inspanningen. Dat er wat mee gedaan wordt en dat cliënten er baat bij hebben. Aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van mijn cliënten staat voorop. Deze goed in kaart weten te krijgen en daarmee kwaliteit van leven waar mogelijk te vergroten. Wanneer cliënten al geruime tijd in een instelling verblijven zie je vaak hospitalisatiegedrag en weten cliënten niet welke mogelijkheden en keuzes ze hebben. Daarnaast bestaat er vaak angst om dergelijke keuzes te maken. Hierbij teamleden en ook cliënten direct zelf in ondersteunen vind ik een belangrijk item. Daarnaast vind ik het inderdaad fijn te zien dat wanneer een traject is uitgezet bijvoorbeeld om de weerbaarheid van cliënt te verhogen, je daar effect van gaat merken in de dagelijkse situatie, omdat een cliënt een weerbare reactie geeft in een situatie waarin zij of hij dat voorheen niet zou hebben gedaan. Daarnaast nog 1 belangrijk item: teamleden ondersteunen in het werken met LVGers: gezamenlijk onderzoeken en inzicht geven in het gedrag van een cliënt (beeldvorming) en adviezen aanreiken.

Mattijs

Is er beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Hietveld?

Nicole

Nee, men is er wel volop mee bezig. Hoe ik dat onderwerp zelf een plek geef heb ik net min of meer al beantwoord. Ik vind het belangrijk om aan te sluiten bij de wensen van de cliënten, om te kijken welke keuzes ze hebben en/of kunnen maken.

Binnen het Individueel Plan wordt dit vastgelegd. Waar mogelijk worden de wensen vertaald naar zorgvragen.

Soms gebeurt het nog dat begeleiders begeleiden middels beheersen of overnemen. Vaak gebeurt dit onbewust. Door middel van bijvoorbeeld het 'eigen initiatief model' probeer ik begeleiders hiervan bewust te maken en de vraag op tafel te leggen van wat wil de cliënt echt, is dat de wens van de cliënt? Het is een middel om discussie op gang te brengen en te onderzoeken hoe iemand in zijn werk staat en hem hierover aan het denken te zetten. Dit betreft dus visie over houdingsaspecten en basisklimaat.

Hoe ik met zeggenschap om ga is vooral vanuit mijn persoonlijke visie. Daarnaast is er het stukje dat in het Individueel Plan wordt beschreven. Omdat dit nog niet voldoende was volgens de HKZ normen hebben we de procedure aangepast en is de Korte Evaluatie Cliëntzorg toegevoegd.

Ik vind dat er nog onvoldoende gedaan wordt met zeggenschap binnen het Hietveld. Veel cliënten zijn zodanig gehospitaliseerd dat ze niet meer weten welke keuzes ze hebben. Ik vind het belangrijk dat er naar technieken gezocht wordt om de keuzes die een cliënt heeft weer helder te krijgen.

Mattijs

Hoe breng jij het over, op de volgende laag?

Nicole

In mijn werk heb ik veel contact met de teams van begeleiders en met cliënten. In beide gevallen probeer ik zo veel mogelijk als uitgangspunt te hebben het welzijn van de cliënt, wat veel te maken heeft met het maken van keuzes. Binnen teams richt ik mij ook op een stuk bewustwording.

Mattijs

Hoe denk je dat mensen met een beperking keuzes kunnen maken? Vind je dat hetzelfde als bij gewone mensen? Hoe kijk je hier tegenaan?

Nicole

Voor ieder mens is het belangrijk om keuzes te kunnen maken, heeft hier recht op. Voor mensen met een verstandelijke beperking breng ik daarin de nuance is dat er per cliënt goed gekeken moet worden welke keuzes hij kan maken. De een is hier beter toe in staat dan de ander. De een kent niet alle keuzes die hij kan maken en is hierdoor vaak ook niet in staat om dit bespreekbaar te maken. De begeleiding zal hem hierin moeten ondersteunen.

Wanneer iemand wel de keuzes kent kan het voorkomen dat deze onrealistisch en/of niet haalbaar zijn. Bijvoorbeeld doordat hij niet kan plannen of gevolgen niet kan overzien. De begeleiding zal hem hier dan bij moeten ondersteunen.

Belangrijk is dus om het maken van keuzes te specificeren per cliënt.

Mattijs

Wat is het beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Hietveld?

Nicole

Op dit moment is er nog geen beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Hietveld. Ik ben er groot voorstander van dat dit er wel komt.

Wanneer er beleid is komen hier verplichtingen voor eenieder uit voort en wordt het transparant. Bovendien schep je hiermee de voorwaarden voor een uniforme werkwijze voor wat betreft dit lastige maar interessante onderwerp.

Bijlage XI. Interview met de bestuurssecretaris van Pluryn

Mattijs

Wij zijn bezig met ons afstudeeronderzoek. Het onderwerp is zeggenschap van cliënten, hoe dat vorm wordt gegeven binnen het Hietveld. Het maken van grote en kleine keuzes in het eigen leven van de cliënt. We onderzoeken het beleid en we houden enquêtes onder begeleiders en cliënten. Toen ik binnen het Hietveld op zoek was naar de juiste persoon die mij meer kon vertellen over dit onderwerp werd uw naam genoemd. Daarom heb ik met u een afspraak gemaakt om eens van gedachten te wisselen over dit onderwerp en dan met name betrokken op Pluryn en Het Hietveld.

Tessa

Wanneer ik hoor wat jouw definitie is van zeggenschap komt dat heel erg overeen met wat we binnen Pluryn verstaan onder eigen regie en dan snap ik ook waarom mijn naam gevallen is in dit verband.

Mattijs

Is er beleid t.a.v. zeggenschap binnen Pluryn?

Tessa

Wij zijn Pluryn-breed heel druk bezig met het invulling geven aan zelfregie, het vermogen om richting te geven aan je eigen leven, passend bij de individuele cliënt. Hierbij zijn we ook gebonden aan regelgeving, je kunt misschien meer dan je mag. Als je erover na gaat denken ben je in je eigen leven eigenlijk heel erg begrensd. Je moet bijvoorbeeld op tijd op je werk zijn, je mag niet door een rood verkeerslicht rijden. Het gaat erom binnen de situatie waarin je leeft, met de mogelijkheden die je als persoon hebt, het optimale te kunnen doen. We zijn er binnen de stichting in 2008 mee begonnen. We hebben veel acties uitgezet die als rode draad allemaal zelfregie hebben. Daaruit blijkt hoe belangrijk wij het vinden en wilden het onderwerp op zichzelf ook aan gaan pakken.

We zijn begonnen met het opstellen van een definitie. Aan de ene kant gaat het om de cliënt, het vermogen om die sturing aan je leven te geven. Aan de andere kant ook de mogelijkheid die jij als omgeving van de cliënt laat aan de cliënt om die rol te nemen. Het een staat in heel nauw verband met het ander.

Waarom hebben we er destijds voor gekozen? In de missie van Pluryn en in het beleidsdocument schrijven wij bijvoorbeeld 'is er op gericht om de cliënt de regie over het eigen leven te laten voeren'. We besloten dat wanneer uit alles blijkt dat zelfregie zo belangrijk is, we hier een proces om moeten creëren. We hebben heel veel initiatieven lopen en zijn gaan kijken wat daar de rode lijn in was. We kwamen erop uit dat ze allemaal direct bijdragen tot het mogelijk maken van zelfregie van cliënten. In het kwaliteitskader van de VGN staan twee uitgangspunten benoemd, het een is kwaliteit van bestaan, het andere is eigen regie. Je ontkomt er op dit moment ook niet meer aan om hier structureel mee bezig te gaan. Overal waar we kijken dringt men aan op grotere zelfstandigheid van de cliënt, cliëntcentraal etc. Toen hebben we gezegd dat we daar structuur in moesten gaan aanbrengen, dan moeten we gaan weten waar we het over gaan hebben. Wij hebben er voor gekozen er daadwerkelijk echt iets mee te gaan doen, het te gaan doordenken.

Daarmee kwamen we op zaken zoals het bespreken wat zelfregie betekent. Iedereen die je spreekt zal zeggen 'dat doen wij'. Dat is ook zo, maar vanuit je eigen perspectief, met je eigen definitie. Wij vinden dat het belangrijk is om met alle medewerkers het erover eens zijn wat we eronder verstaan. Ook voor de cliënt is dit prettiger.

Aan de ene kant heb je het cliëntperspectief en aan de andere kant betekent het iets voor je organisatie. Op organisatieniveau willen we dat onderscheiden in drie lagen. Aan de ene kant heb je het beleid (zorgplannen, kwaliteitssysteem). Daarnaast P&O, die zullen erg moeten kijken dat we de medewerkers binnen gaan halen die op deze manier willen werken. Je bent immers niet meer de professional die voor de cliënt staat en het overneemt van de cliënt maar je bent de professional die naast de cliënt staat en zegt 'zeg maar wat ik voor je kan doen', 'wat wil jij en hoe kan ik je daarbij ondersteunen'. Dat vergt ook bepaalde vaardigheden. Het is goed wanneer P&O bij het aannamebeleid daar al rekening mee houdt, vertalen naar competenties.

In marketing zullen we elke keer opnieuw moeten bedenken of we het juist hebben omschreven in al onze uitingen. Naar buiten toe laten merken dat wij hier op deze manier mee omgaan en dat dat fundamenteel anders is dan dat andere organisaties dat doen. De afdeling vastgoed gaat op een hele andere manier tegen bouwprocessen aankijken, de cliëntwens wordt veel belangrijker. Zo is dat echt iets wat de hele organisatie doorgaat.

We hebben de omslag gemaakt dat we ons hulpaanbod niet meer per vestiging aanbieden met verschillende doelgroepen maar dat we dit per doelgroep onze programma's beschrijven. Dat is een manier om je aanbod veel dicht bij de cliënt te brengen.

De beslissingsbevoegdheid van de cliënt moet zo veel en zo dicht mogelijk bij de cliënt liggen. Dit heeft ook gevolgen voor de manier waarop je je organisatie inricht. Het is een proces waar je ingaat.

Als je dit over een organisatie als Pluryn wilt uitrollen zul je daar projectmatig mee om moeten gaan. We wilden een organisatie gaan maken waarin je aantoonbaar de zeggenschap op alle lagen terugziet in een termijn van twee jaar. Dat was erg ambitieus.

We wilden de term zeggenschap operationaliseren. We wilden er actief aan werken dat onze cliënten zelfregie kunnen uitoefenen en daar mogelijk ook steeds sterker in kunnen worden. Als je dat wilt moet je ook weten waar je dat uit afleidt. Je moet afspreken hoe je het meet, wanneer het doel bereikt is. Anders zegt het niets. Je zult de stap moeten maken naar indicatoren, waaruit blijkt dat je dat doet en dat er resultaten zijn, positief of negatief. Welke factoren bij een cliënt zijn bepalend voor zelfregie. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld geen zelfinzicht heeft zal het moeilijker zijn om te komen tot een bepaalde mate van zelfregie. Het hebben van zelfinzicht, wat kan ik wel en wat kan ik niet, is een cruciaal punt bij zelfregie. Zo zijn er meerdere. Dat zijn lastige vragen, maar wel realistisch. Een groep van experts heeft op wetenschappelijke wijze proberen vast te stellen waar het om gaat bij het inzichtelijk maken van zelfregie. We wilden komen tot iets dat vanuit het perspectief van de cliënt meetbaar is. Hierop liepen we uiteindelijk vast. We doen heel veel goede zaken met betrekking tot zeggenschap van cliënten, maar we kunnen niets zeggen over een mogelijk effect ervan. We weten dat er positief effect is, maar kunnen dit moeilijk concreet maken.

De stuurgroep heeft het advies gegeven het projectplan bij te stellen. Zorg dat er een stuk wetenschappelijke onderbouwing komt voor bv. de indicatoren. We hebben nu besloten een nieuw project te maken, Pluryn-breed, om handen en voeten te geven aan 'kunnen meten' van zeggenschap. Hierin komen terug de indicatoren en een stuk methodiek. We zijn nu bezig om dit project inhoud te geven en willen hier middels pilots mee bezig gaan. Uiteindelijk willen we dit tot in alle haarvaten van de organisatie doorvoeren. Dit hele project en de aanpak is tot nu toe nog niet verder gekomen dan de laag van teamleiders binnen de organisatie.

Dat heeft alles te maken met de zoektocht. Wanneer we uiteindelijk de juiste boodschap hebben zul je er niet meer om heen kunnen binnen de organisatie, kom je het overal tegen.

Tot nu toe is het een achter de schermen project geweest. Zeggenschap wordt nu nog heel ad hoc vorm gegeven en per hele kleine entiteit binnen de organisatie. Maar gezien het belang van het onderwerp zijn we nu dus bezig daar beleid op te ontwikkelen.

Bijlage XII. Uitkomsten van de enquête onder begeleiders van FRION

Heb jij in je werk te maken met zeggenschap?

Alle geënquêteerden antwoorden met: Ja.

Op welke manier heb je hiermee te maken?

- 2 medewerkers antwoorden dat ze hier mee te maken hebben doordat ze in een commissie hebben gezeten met betrekking tot het jaarthema.
- 11 medewerkers antwoorden dat ze hier mee te maken hebben door de cliënt te betrekken bij het tot stand komen van het zorgplan
- 3 medewerkers antwoorden betrokken te zijn geweest bij een verbeter actie met betrekking tot zeggenschap doordat de stichting hier aandacht aan besteed.

Hoe denk jij over zeggenschap?

- 8 medewerkers antwoorden dat het een goed uitgangspunt is maar dat er goed gekeken moet worden naar de mogelijkheden¹ van de cliënt.
- 4 medewerkers antwoorden dat dit jou uitgangspunt als begeleider moet zijn. Dat je de cliënt zoveel mogelijk sturing laat geven in zijn eigen leven.
- 2 medewerkers antwoorden dat het vanzelfsprekend zou moeten zijn maar dat dit in de praktijk vaak tegenvalt.
- 2 medewerkers antwoorden dat graag meer ondersteuning willen in het aanbieden van zeggenschap (overleg en besprekingen met de orthopedagoog word hier genoemd)

Vindt je dat mensen met een verstandelijke beperking zeggenschap kunnen hebben?

- Hierop antwoorden alle 16 medewerkers met ja. Waarvan 12 medewerkers aangeven dat de mate van de beperking bepalend kan zijn voor de mate waarin zeggenschap word geboden.
- 3 medewerkers specificeren dat de mate van de beperking bepalend is voor de mate waarom er zeggenschap geboden word

Laat je de cliënten zelf keuzes maken over hun dagelijks leven?

- 5 medewerker antwoorden: soms.
- 3 medewerkers: antwoorden: nauwelijks
- 8 medewerkers: antwoorden: altijd

Als je keuzes aanbiedt aan de cliënten, hoe pak je dat dan aan?

- 5 medewerkers antwoorden dat ze in gesprek gaan met de cliënt.
- 5 medewerkers antwoorden dat ze keuzemogelijkheden duidelijk maken en de cliënt dan laten kiezen.
- 3 medewerkers antwoorden dat ze de cliënt vaak 2 opties geven op uit te kiezen.
- 3 medewerkers antwoorden dat ze eerst in gesprek gaan met een orthopedagoog of een persoonlijk ondersteuner.

Krijg je van FRION informatie over zeggenschap?

- 13 medewerkers antwoorden: ja.
- 2 medewerkers antwoorden: soms.
- 1 medewerker antwoord: weet ik niet

¹ het verstandelijk aankunnen van het nemen van beslissingen

Krijg je hulp bij het inhoud geven aan zeggenschap?

- 12 medewerkers antwoorden dat ze de hulp wel krijgen als ze dit zouden willen.
- 2 medewerkers antwoorden dat ze het niet nodig te hebben, maar als ze het zouden willen het wel zouden kunnen krijgen.
- 2 medewerkers antwoorden ja je krijgt van de stichting verschillende informatie over zeggenschap.

Heeft Frion een visie met betrekking tot zeggenschap?

- 14 medewerkers antwoorden: ja.
- 2 medewerkers antwoorden: Weet niet.

Ben je bekend met deze visie?

- 8 medewerkers antwoorden: ja.
- 3 medewerkers antwoorden: nee
- 5 medewerkers antwoorden: zo ongeveer

Is zeggenschap een onderwerp binnen het team waarin je werkt?

- 6 medewerkers antwoorden: ja
- 3 medewerkers antwoorden: nee
- 7 medewerkers antwoorden: niet altijd, af en toe.

Op welke manier komt zeggenschap tot uiting binnen het team?

- 8 medewerkers antwoorden dat ze door middel van besprekingen in het team en bewoners vergaderingen dit tot uiting brengen.
- 3 medewerkers antwoorden dat dit door het uitwerken van werkplannen tot uiting komt.
- 5 medewerkers antwoorden dat doordat de PO'er dit onderwerp in de teamvergaderingen bespreekt dit tot uiting komt.

Ik betrek de cliënt bij het schrijven van het Individueel Plan.

- 7 medewerkers antwoorden ja²
- 3 medewerkers antwoorden: gedeeltelijk.
- 6 medewerkers antwoorden: nee

Ik maak aantoonbaar dat ik de cliënt betrek bij het schrijven van het Individueel Plan.

- 10 medewerkers antwoorden: ja.
- 6 medewerkers antwoorden: Nee ((geven aan hier zelf niet mee te werken ivm hun functie,takenpakket.

De cliënt heeft zeggenschap over de inhoud van het Individueel Plan.

- 13 medewerkers antwoorden: ja
- 3 medewerkers antwoorden: weet ik niet

² De uitwerking hiervan is terug te vinden in hoofdstuk over hoe er vorm wordt gegeven aan zeggenschap

Ik maak de mate van zeggenschap van de cliënt over de inhoud van het Individueel Plan aantoonbaar.

- 7 medewerkers antwoorden Ja
- 4 medewerkers antwoorden gedeeltelijk
- 5 medewerkers antwoorden nee

De geënquêteerden die nee hebben geantwoord zijn niet verantwoordelijk voor het schrijven van het zorgplan. De mensen die 'gedeeltelijk' hebben ingevuld hebben aangegeven dat de hoofdstukken van het zorgplan hier niet concreet naar verwijzen.

Ik ken de procedure bij klachten van cliënten.

- 4 medewerkers antwoorden Ja
- 6 medewerkers antwoorden gedeeltelijk
- 6 medewerkers antwoorden nee

Ik weet hoe te handelen als er sprake is van klachten van cliënten.

- 11 medewerkers antwoorden Ja
- 3 medewerkers antwoorden gedeeltelijk
- 2 medewerkers antwoorden nee

Rapportage met betrekking tot klachten wordt besproken in de teamvergadering.

- 8 medewerkers antwoorden Ja
- 3 medewerkers antwoorden gedeeltelijk
- 5 medewerkers antwoorden nee

Bijlage XIII. Uitkomsten van de enquête onder begeleiders van HET HIETVELD

Totaal aantal terugkomen enquêtes: 14

1. Heb jij in je werk te maken met zeggenschap?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	14
Nee	:	0

2. Op welke manier heb je hiermee te maken?

Totaal aantal antwoorden: 13

Antwoord:

- Zeggenschap over wat er op de groep gebeurt als ik in dienst ben.
- Door bewoners keuzes te laten maken.
- Bewoners die hun keuzes maken, overleg tussen bewoners waarbij meningen worden gedeeld.
- Zeggenschap van cliënten m.b.t. hun leven in de breedste zin van het woord.
- Eigenlijk komt zeggenschap in alles terug. De cliënten waar ik pb-er van ben zijn volop in ontwikkeling. De cliënten maken zelf keuzes waarin ik als werker een ondersteunende rol vervul.
- Bij alle vragen die een cliënt mij stelt denk ik na over 'wat kan hij zelf hierin aan' als het om beslissen gaat. Is hij bekwaam om tot een eigen beslissing te komen en deze zelf of met onze hulp te realiseren.
- Door middel van 'middelen en maatregelen', een formulier met regels en voorwaarden onder welke condities iemand kan wonen binnen de instelling.
- Welke activiteit wil de cliënt doen? Welke kleding doet hij/zij aan? Welk broodbeleg/welke warme maaltijden? Op welke plek zit je in de huiskamer? Wanneer ga je naar je eigen kamer? Het gaat de hele dag door.
- Niet alles ligt vast in regels/procedures etcetera dus er blijft binnen het werk ruimte over voor zeggenschap.
- We hebben een leerling-begeleider op de groep die dit onderwerp nogal eens noemt. Dit zet mij al begeleider soms erg aan het denken. Vanuit de stichting heb ik geen idee wat er mee gedaan wordt.
- Op mijn werkplek wordt vaak gehandeld naar de vrije keuze van de cliënten.
- Begeleiding t.a.v. gezond eten, o.a. soort voedsel en hoeveelheid.
- Dagelijks, doordat cliënten dingen aan je vragen waarin ze voor bepaalde zaken keuzes maken of iets vinden. Daarin heb je als begeleider al of niet een sturende rol. Ze hebben het recht om te ontdekken, fouten te maken. Soms moet je dat bijsturen of afronden.

3. Hoe denk jij over zeggenschap?

Totaal aantal antwoorden: 14

Antwoord:

- Zeer belangrijk wat een bewoner daadwerkelijk zelf wil.
- Ik denk dat iedereen zeggenschap moet/kan hebben.
- In de praktijk kunnen veel bewoners de keuze niet aan of gaat het fout.

- Het is een belangrijk onderdeel van iemands leven dus ook van de bewoners. Ook ik vind het belangrijk. Daarnaast vind ik ook dat een aantal mensen niet het volledige zeggenschap kunnen hebben.
- Een belangrijk aspect van het leven. Zeggenschap en de mate van zegt iets over 'zelf regie'. Ik vind het heel belangrijk dat ik beslis wat goed voor mij is. Ik denk dat dit voor onze cliënten niet anders is.
- Ik vind dat cliënten zoveel mogelijk zeggenschap moeten hebben over hun leven. Als begeleider/instelling moet de daarin ondersteunen waar nodig, maar vooral loslaten waar kan.
- Is iemand bekwaam om zelf een verantwoordelijke beslissing te nemen die zichzelf en de ander niet schaadt. Begeleiden: het proces ondersteunen op een manier waarop de cliënt naar eigen vermogen kan handelen, hulp kan noodzakelijk zijn.
- Elk mens zou vrij moeten zijn in denken en doen. Sommige mensen kunnen hun daden niet overzien en soms zijn beperkingen dan nodig om incidenten te voorkomen.
- Daar waar hij/zij de mogelijkheid/ het aankan vooral cliënten zelf te laten kiezen of als het moeilijk gaat ze laten kiezen uit 2 of 3 keuzes, overzichtelijk maken, kaderen.
- Zeer belangrijk voor welzijn/existentie van de mens.
- Lastig onderwerp. Veel grijze gebieden. Waar kies je voor grijs, waar voor zwart en waar wit. Maar zeker heel goed om regelmatig bij stil te staan.
- Het is een goede zaak hierover na te denken en zoveel mogelijk te handelen waar mogelijk. We denken vaak beter te weten of onze wil op te willen leggen. Ik ben wel van mening dat er grenzen zijn, zeker op het gebied van bijvoorbeeld veiligheid, het zelf niet kunnen overzien van gevolgen.
- In principe is de cliënt autonoom en verantwoordelijk voor zijn voedingspatroon. Vanuit respectvolle houding proberen invloed uit te oefenen.

4. Vindt je dat mensen met een verstandelijke beperking zeggenschap kunnen hebben?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	14
Weet ik niet	:	0
Nee	:	0

- Maar niet allemaal, niet in elke situatie.
- Zo veel mogelijk.
- Als ze het aankunnen. Dit vergt veel onderzoek en veel tijd.
- In principe wel. Echter belangrijk is met hen de dialoog aangaan om het beste voor hen eruit te halen. Let op hun niveau!
- Het begint al bij de keuze van het eten, vakantie, werk. Naar gelang van de mogelijkheden kan dat verder worden uitgebreid.

5. In welke mate laat je de cliënten zelf keuzes maken over hun dagelijks leven?

Totaal aantal antwoorden	:	13
Soms	:	4
Nauwelijks	:	0
Altijd	:	9

- Ook hier weer proberen via dialoog de cliënt de juiste keuze te laten maken.
- Zoveel mogelijk.

6. Als je keuzes aanbiedt aan de cliënten, hoe pak je dat dan aan?

Totaal aantal antwoorden: 14

Antwoord:

- Door duidelijk eventuele voor en nadelen van een keuze uit te leggen.
- Vraag cliënten wat hij/zij graag willen. Praktische dingen wat te koken die dag maar ook persoonlijke dingen.
- Door ze verschillende keuzes te geven waar ze uit kunnen kiezen.
- De vraag stellen wat de wensen zijn, eventueel keuze opties aanbieden. Daarnaast bespreken wat de voordelen en nadelen kunnen zijn.
- Doelgroepafhankelijk. Bv. niet 'wat wil je drinken' maar 'wil je sinas of wil je cola'. Niet iedere cliënt kan omgaan met vrije keuzes. Door het in te kaderen kun je toch de cliënt het zeggenschap geven.
- Dat ligt aan de cliënt. De ene cliënt kan goed omgaan met een open keuze, de ander kan daar niets mee en is gebaat bij een keuze tussen twee mogelijkheden.
- Door middel van een gesprekje als het om individuele keuzes gaat (kleding, acties). Als het gaat om groepsregels kunnen deze ter discussie komen in de bewonersvergadering. Natuurlijk worden bepaalde onderwerpen in de teamvergadering besproken en bepaald.
- Ik stem af op niveau en persoon. Vertel ook voor's en na's van de keuzes of mogelijke gevolgen.
- Van open vragen tot voorgestructureerd/gekaderd, vanuit kennis wat voorkeuren zijn van de cliënt, afhankelijk van vermogen tot kunnen kiezen.
- Ik laat de cliënt kiezen uit een beperkt aantal keuzes. Er is een begrenzing maar de cliënt kan/mag altijd zelf kiezen, al is het tussen 2 dingen.
- Meerkeuzesysteem maar soms ook volledige keus bij de cliënt. Of adviserende rol. Maar soms neem ik ook echt zelf de beslissing. Net wat ik denk dat goed is voor de cliënt. Door dit onderwerp moet ik soms wel nadenken of ik het wel goed doe.
- Door de cliënt ter eerste wel te zeggen wat ik er van vindt, maar ten tweede te zeggen dat hij een vrije keuze heeft en regie heeft over zijn leven.
- Op niveau van de cliënt de keuze zichtbaar maken, consequenties doorspreken.
- Probeer het overzichtelijk te houden door bijvoorbeeld twee keuzes aan te bieden.

7. Krijg je van Het Hietveld informatie over zeggenschap?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	5
Nee	:	9

Eventuele toelichting:

- Ik ben me er in ieder geval niet bewust van.

- Soms, via orthopedagoog. Belangrijk dat bewoners vanuit hun positie de voor- en nadelen van een keuze kunnen maken.
- Komt helaas niet overeen met de realiteit.
- Het is hoogstwaarschijnlijk wel te vinden in het kwaliteitshandboek.
- Ik ben van mening dat de visie van Pluryn ons uitnodigt om zoveel mogelijk de eigenheid van elke individuele cliënt te respecteren. Zeggenschap is daarbij ook onze uitdaging.
- Wel na vraag aan bijvoorbeeld arts of orthopedagoog.
- Cliëntenraad, interviews, trainingen/cursussen.
- Cliëntenraad.

8. Krijg je hulp bij het inhoud geven aan zeggenschap?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	8
Nee	:	6

Eventuele toelichting:

- Soms, ook via orthopedagoog.
- Helaas op dit moment niet.
- Niet zozeer vanuit de organisatie, wel vanuit collega's.
- Overleg met collega's, discussie in de teamvergadering, met de orthopedagoog, kennis d.m.v. cursussen. Haar er uit wat je kunt. De ouderwetse, achterhaalde manier van begeleiden was 'wij weten het'. De uitdaging: de cliënt weet het ook!
- Collega's of twijfels kunnen overlegd worden met orthopedagoog.
- Hulp in de vorm van het hebben met collega's over je eigen normen en waarden en die opleggen aan cliënten.
- De orthopedagoog, cursus CGW leert ons hierin de juiste aanpak te hanteren. Is nog slechts in een beginstadium.
- Ik denk dat de competentiegerichte benadering een vorm van zeggenschap is. Het begint al bij hele kleine dingen.

9. Heeft het Hietveld een visie met betrekking tot zeggenschap?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	8
Nee	:	0
Weet ik niet	:	6

10. Ben je bekend met deze visie?

Totaal aantal antwoorden	:	8
Ja	:	6
Nee	:	2

- Er zijn mijns inziens geen concrete invullingsonderwerpen. Dat is aan het team.

11. Is zeggenschap een onderwerp binnen het team waarin je werkt?

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	13
Nee	:	1

- We werken er niet heel bewust mee, maar cliënten op deze locatie hebben wel veel zeggenschap en team ook.
- Verschillende teamonderwerpen hebben hier mee te maken.

12. Op welke manier komt zeggenschap tot uiting binnen het team?

Totaal aantal antwoorden	:	13
--------------------------	---	----

Antwoord:

- Er wordt altijd gekeken naar hoe een bewoner iets wil.
- Binnen het team door het houden van teamvergaderingen en zorgoverleg.
- In een teamvergadering en tijdens de zorgplanbespreking.
- Er wordt altijd geluisterd naar elkaar. Het is belangrijk dat we onze mening kunnen uiten.
- Vaak komt het onderwerp tijdens teamvergaderingen terug. Met name het verschil in collega's en 'hoe om te gaan met' wordt besproken.
- Er wordt regelmatig overlegd over hoe bepaalde zaken aangepakt kunnen/moeten worden, op welke manier laten we de cliënt een keuze maken?
- In de rapportage, gaat door naar het team, gaat naar zorgoverleg en individueel plan bespreking. Bewonersvergadering.
- Passend bij de cliënt proberen we mogelijkheden te geven en uit te breiden.
- Divers, aantal collega's gaan hier bewust mee om, aantal bepalen snel voor de cliënt.
- Via een leerling begeleider die mij tot nadenken zet wat betreft dit onderwerp.
- Door er samen over te discussiëren.
- Vooral t.a.v. voeding.
- Door gezamenlijk af te wegen wat wel of niet bij de cliënt past.

13. Ik betrek de cliënt bij het schrijven van het Individueel Plan.

Totaal aantal antwoorden	:	12
Ja	:	5
Gedeeltelijk	:	6
Nee	:	1

- Ik toets ook of de cliënt het ermee eens is.
- N.v.t., ik schrijf geen Individueel Plan
- Helemaal als het kopje over hem gaat. Niet over de beschrijvende thema's die hij niet begrijpt.
- Ik schrijf geen IP's.

14. Ik maak aantoonbaar dat ik de cliënt betrek bij het schrijven van het Individueel Plan.

Totaal aantal antwoorden	:	6
Ja	:	3
Gedeeltelijk	:	2
Nee	:	1

Eventuele toelichting:

- Vaak gebeurt het 'betrekken van de cliënt' in een vroeg stadium van het schrijven van het IP. Wat uiteindelijk in het IP komt te staan is de 'vertaling' die de PB-er maakt van wat er met de cliënt is besproken.
- Interview over bijvoorbeeld geloof, sexualiteit.

15. De cliënt heeft zeggenschap over de inhoud van het Individueel Plan.

Totaal aantal antwoorden	:	10
Ja	:	1
Gedeeltelijk	:	9
Nee	:	

- Er is een gedeelte waar de cliënt antwoord geeft op een aantal vragen.
- Bij de voorbespreking. Cliënt is bij de bespreking van het IP aanwezig.

16. Ik maak de mate van zeggenschap van de cliënt over de inhoud van het Individueel Plan aantoonbaar.

Totaal aantal antwoorden	:	9
Ja	:	4
Gedeeltelijk	:	3
Nee	:	2

Eventuele toelichting:

- Ik toets wat ik schrijf in het plan. Daarnaast geef ik ook aan waarom ik dat schrijf.
- Door middel van interview, letterlijke weergave van de uitspraken.
- Je probeert een vertaalslag van het plan te maken, zodat het begrijpelijk is voor de cliënt wat er over hem is geschreven.

17. Ik ken de procedure bij klachten van cliënten.

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	8
Gedeeltelijk	:	6
Nee	:	0

18. Ik weet hoe te handelen als er sprake is van klachten van cliënten.

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	9
Gedeeltelijk	:	5
Nee	:	0

19. Rapportage met betrekking tot klachten wordt besproken in de teamvergadering.

Totaal aantal antwoorden	:	14
Ja	:	6
Gedeeltelijk	:	7
Nee	:	1

Bijlage XIV. Uitkomsten van de enquête onder cliënten van Frion

Totaal aantal ingevulde enquêtes: 22

Mag jij zelf bepalen waar je gaat wonen?

Mag ik wel	20	heb ik zelf beslist	2	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	20		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Mag je zelf beslissen wanneer je thuiskomt?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	4	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	18		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Mag je zomaar visite ontvangen?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	5	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	17		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Bepaal je zelf wat je eet?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	12	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	10		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Men geeft aan zelf keuze te hebben. Hierbij word ook aangegeven dat er gekozen wordt vanaf een menulijst met 3 tot 6 opties per dag.

Mag je zelf bepalen welke kleren je aantrekt?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	19	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	3		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Mag je zelf bepalen hoe laat je naar bed gaat?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	16	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	8		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Mag je zelf bepalen waar je gaat werken?

Mag ik wel	15	heb ik zelf beslist	1	ok	15
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	14		
Weet ik niet	3				
Mag ik niet	4	heb ik zelf beslist		ok	4
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	4		

Toelichting:

Wordt je betrokken bij het opstellen van je zorgplan?

Mag ik wel	20	heb ik zelf beslist		ok	20
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	20		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

22 cliënten geven aan bij hu zorgplan aanwezig te mogen zijn, 6 hiervan geven aan elf ervoor te kiezen hier niet bij te willen zijn.

Zit je ook bij je zorgplan bespreking?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	11	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	11		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

Vind je dat je genoeg zelf mag bepalen?

Mag ik wel	22	heb ik zelf beslist	17	ok	22
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	5		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

22 cliënten geven aan genoeg zeggenschap te hebben. Op de vraag of ze hier ook met de begeleiding over gesproken te hebben zeggen 17 cliënten dit niet te hebben gedaan en 5 cliënten geven aan dit wel met hun begeleiders besproken te hebben.

Bijlage XV. Uitkomsten van de enquête onder cliënten van Het Hietveld

Totaal aantal ingevulde enquêtes:10

Mag jij zelf bepalen waar je gaat wonen?

Mag ik wel	10	heb ik zelf beslist	3	ok	10
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	7		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

- Ik heb zelf gekozen voor deze locatie. Ik kom van mijn ouderlijk huis.
- Ik wil hier graag wonen, dichtbij Loenen, bij mijn vriendin.
- In overleg met begeleiding, ik heb wel inspraak.
- Tot in zekere zin. In overleg met begeleiding. Soms heb je niet altijd keus.
- Ik kan niet zomaar weg, dan sta ik op straat.

Mag je zelf beslissen wanneer je thuiskomt?

Mag ik wel	10	heb ik zelf beslist	1	ok	10
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	9		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

- Waar ik woon is dat erg vrij. Ik moet alleen doorgeven hoe of wanneer je thuiskomt.
- In overleg

Mag je zomaar visite ontvangen?

Mag ik wel	10	heb ik zelf beslist	2	ok	10
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	8		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

- Mag wel. Meestal geef ik door als ik bezoek heb.

Bepaal je zelf wat je eet?

Mag ik wel	8	heb ik zelf beslist	1	ok	7
		Heeft de leiding beslist		niet ok	1
		Hebben we samen beslist	7		
Weet ik niet					
Mag ik niet	2	heb ik zelf beslist		ok	2
		Heeft de leiding beslist	1	niet ok	
		Hebben we samen beslist	1		

Toelichting:

- Ik wil elke dat zelf bepalen, maar dat kan hier niet.
- Ligt er aan wat we eten, ik lus niet alles.
- Op de dag dat ik kook in ieder geval wel.

Mag je zelf bepalen welke kleren je aantrekt?

Mag ik wel	10	heb ik zelf beslist	8	ok	10
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	2		
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

-Daar moeten ze niets over zeggen, dat bepaal ik zelf.

-Het zijn mijn eigen kleren.

Mag je zelf bepalen hoe laat je naar bed gaat?

Mag ik wel	3	heb ik zelf beslist	2	ok	2
		Heeft de leiding beslist	1	niet ok	1
		Hebben we samen beslist			
Weet ik niet					
Mag ik niet	7	heb ik zelf beslist		ok	6
		Heeft de leiding beslist	5	niet ok	1
		Hebben we samen beslist	2		

Toelichting:

-hij heeft een verstoord dag- en nachtritme. Daarom is met hem besproken dat zijn tv en pc dagelijks om 22.45 uur met een tijdschakelklok afgesloten worden.

-Huisregel. Ik moet voor 23 uur naar mijn kamer, ik hoef dan niet per se te gaan slapen.

-Huisregel

-Huisregel

Mag je zelf bepalen waar je gaat werken?

Mag ik wel	3	heb ik zelf beslist	2	ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	1		
Weet ik niet	2				
Mag ik niet	5	heb ik zelf beslist		ok	2
		Heeft de leiding beslist	3	niet ok	3
		Hebben we samen beslist	2		

Toelichting:

-Toen ik hier kwam wonen wilde ze me naar dagbesteding hebben, maar ik heb door gedrongen en ga gewoon verder met school.

-eigen initiatief

Wordt je betrokken bij het opstellen van je zorgplan?

Mag ik wel	9	heb ik zelf beslist	1	ok	9
		Heeft de leiding beslist	2	niet ok	
		Hebben we samen beslist	6		
Weet ik niet	1				
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

-Ik ben er wel blij mee, maar er staan nog te veel oude dingen in.

-Ja, die wordt helemaal met me doorgesproken. Er is ook een interview met me gehouden.

-Ik wil het allemaal zelf regelen, ben eigen baas.

Zit je ook bij je zorgplan bespreking?

Mag ik wel	10	heb ik zelf beslist	3	ok	10
		Heeft de leiding beslist	7	niet ok	
		Hebben we samen beslist			
Weet ik niet					
Mag ik niet		heb ik zelf beslist		ok	
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

-Ik wil dat ook, wil mijn mening op tafel gooien.

-Ja, het gaat over mij.

Vindt je dat je genoeg zelf mag bepalen?

Mag ik wel	4	heb ik zelf beslist		ok	4
		Heeft de leiding beslist		niet ok	
		Hebben we samen beslist	4		
Weet ik niet	1				
Mag ik niet	5	heb ik zelf beslist		ok	1
		Heeft de leiding beslist	5	niet ok	4
		Hebben we samen beslist			

Toelichting:

-Ik wil gewoon ambulant wonen, maar de orthopedagoog houdt het tegen. Ik ben daar boos om.

-Hij vindt dat hij redelijk wat dingen zelf mag beslissen. Uit de reactie haal ik dat hij liever meer zelf wil beslissen.

-Ik heb genoeg vrijheid. Dingen in overleg doen vind ik fijn.

-In bepaalde mate. Bepaalde dingen niet, bepaalde dingen wel. Ik krijg hierbij een stukje hulp.

-ik wil op mezelf wonen, maar wordt tegengehouden.

Bijlage XVI. Meerjarenplan Frion cliëntversie

Bijlage XVII. Interview met de kwaliteitsmedewerker van Frion

1) Wat is je functie?

Kwaliteitadviseur, voorheen kwaliteitmedewerker. In de afgelopen jaren werd duidelijk dat we meer een adviserende en signalerende rol hebben in het tot stand komen van de kwaliteit van de stichting

2) Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Het invoeren van kwaliteitsmanagement, vorm geven aan het kwaliteitssysteem. Prikkelen vd werknemers, adviseren naar managers en werknemers
Bespreken met Marco welk thema aan bod moet komen, welke onderdelen van kwaliteit hier op gezet moeten worden

3) Is er beleid t.a.v. zeggenschap

Het beleid tav zeggenschap is terug te vinden in verschillende beleidsstukken en is verwoven in verschillende thema's. Zo is er bijvoorbeeld het meerjarenplan beleidsplan waarin het één en ander geschreven staat over zeggenschap. (Het feit dat het meerjarenplan ook in een aangepaste versie is verschenen, speciaal aangepast aan de cliënt zegt al iets over hoe Frion hier mee bezig is). Frion laat het in verschillende structuren terug komen zoals in het inzetten van een aantal cliëntvertrouwenspersonen, het hebben van een cliëntenkrant, een krant voor en door cliënten, hierin zijn bijvoorbeeld de vacatures te vinden voor cliënten die binnen de Frion vrij komen. Er is Een cliënt tevredenheidsonderzoek geweest, de resultaten en eindconclusies zullen binnenkort publiek worden gemaakt. Er zijn klankbord groepen geformeerd, deze bestaan uit familie en verwanten die hierin kunnen meepraten over het welzijn van hun familielid/verwant. Zeggenschap is een jaarthema geweest en met name in dit jaar is veel informatie over zeggenschap verspreid. Elk jaar is er een jaarthema, dit thema staat dan centraal binnen heel Frion. Al deze thema's hebben 1 ding gemeen en dat is dat het allemaal te maken heeft met het hebben van regie in je leven. Je kunt dan denken aan onderwerpen als: sociale participatie, zeggenschap, ondernemen etc. Aan elk jaarthema is een verbeteractie gekoppeld. Elke locatie, afdeling maakt met de cliënt in het kader van het thema een verbeteractie. Hier is ook nog een leuke prijs aan verbonden, het loont dus op verschillende manieren om bezig te zijn met het verbeteren van de zorg voor de cliënt. Binnenkort komt er een boekje uit over welke (verbeter) acties in de afgelopen jaren zijn geweest en hoe deze door Frion worden geborgd. Elk jaar leveren de managers een kaderbrief aan aan de kwaliteit en bedrijfsvoering en geven ze hierin aan welke zaken het komende jaar aan orde gaan komen. Dit zijn dan de kaders voor het volgende jaar.

4) Hoe heb jij hier mee te maken?

Ik ben projectleider geweest van het jaarthema 'zeggenschap' Daarnaast ben ik nauw betrokken bij ontwikkelen van systemen rondom de kwaliteitsdocumentatie. Ik ga bijvoorbeeld op een locatie in Zwolle ondersteun teams bij het implementeren van bepaalde werkmethode zoals bijvoorbeeld de doorbraakmethode[1]

5) Weet je wat de drijfveer is van de stichting om met dit thema bezig te zijn?

Het begint bij de visie en de missie. In het meerjarenplan heeft als titel 'neem de regie in eigen handen' zeggenschap is hier dan onlosmakelijk aan verbonden.

6) Hoe breng jij het over, op de volgende laag?

In het begin van het jaar heb ik voortgangsgesprekken met de manager zorg en bedrijfsvoering Hier bespreken we de thema's die aan orde gaan komen in de jaarplannen of de thema's die moeten terugkomen in de jaarplannen. Ook ben ik veel op de werkvloer en pak daar veel signalen op. Mijn werk bestaat dan soms uit het spelen van de advocaat van de duivel. Veel prikkelen dus.

7)Naar welke laag breng jij het over en hoe? (evt. hulpmiddelen/ondersteuningsmiddelen)

Naar de medewerkers op de werkvloer en de manager zorg en bedrijfsvoering. Doormiddel van gesprekken, het uitvoeren van cliënt tevredenheidsonderzoek, ongenoegenregistratie's protocollen inzetten, verbeteracties uitzetten en voorlichting op de werkvloer.

8)Hoe vindt jij dat er vorm wordt gegeven aan zeggenschap?

Dit wisselt per locatie, je kunt merken dat de éne locatie meer bezig met het vormgeven van zeggenschap dan de andere. De stichting is mijn inziens goed bezig. De echte kwaliteit zit hem in de relatie tussen de cliënt en de begeleider.

9)Heb jij te maken met het thema keuzes maken? Op wat voor gebieden?

Ik ben werkzaam in diverse projecten met betrekking tot de jaarthema's. Ook als locaties gaan verhuizen en 'opnieuw' moeten starten kijk ik en denk ik mee naar hoe er aan de visie vormgegeven kan worden.

10)Hoe denk je dat mensen met een beperking keuzes kunnen maken? Vind je dat hetzelfde als bij gewone mensen? Hoe kijk je hier tegenaan?

Ik vind dat ze volledige keuze mogelijkheden moeten hebben, mits ze een zodanige beperking hebben dat ze dit niet aankunnen. Het zou wel leidend moeten zijn in je ondersteuning. Als begeleider, stichting etc moet je niet bepalend willen zijn.

11)Wat is het beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Frion?

Er is niet 1 beleid op zeggenschap, het is terug te vinden in allerlei structuren van de organisatie. In het meerjarenplan bijvoorbeeld is er wel veel aandacht besteed aan dit onderwerp.

12)Hoe wordt dit vorm gegeven?

Door bijvoorbeeld verbeteracties, elke locatie word geacht jaarlijks een verbeteractie te leveren mbt het jaar thema. Dit jaar is dit ondernemen. Er word elk aar een kaderbief gechreven dor de managers en manager zorg en bedrijfsvoering en hierin staan alle kaders voor het jaar in beschreven, wat moet behaald, waar moet aan gewerkt, wat moet bereikt etc....

13)Wie is hiervoor verantwoordelijk?

Annemiek van Dalen, bestuurder van Frion

14)Hoe wordt dit gecontroleerd?

Door de raad van toezicht, en de inspectie. De managers leveren een trimesterrapportage aan even als de PO'er op de werkvoer. Ook word er gebruik van kwaliteitsmappen gemaakt.

Met betrekking tot de verbeteracties is het tellen hoeveel er worden aangeleverd. Hoe meer er worden aangeleverd hoe beter je weet dat men er mee bezig is geweest.

15)Hoe wordt dit nageleefd?

Managers sturen hier op aan. Doordat er gewerkt word met een zorgcyclus een kwaliteitcyclus

Met de *Doorbraak*-methode werk je op de werkvloer aan blijvende inzetbaarheid van de medewerkers. Het is een werkwijze waarbij je snel ziet of een actie leidt tot een verbetering binnen de organisatie. Je gebruikt hierbij aanpakken die in andere organisaties succesvol zijn gebleken. Dit succes 'van buiten' zet je om in maatwerkoplossingen voor eigen organisatie.

Bijlag XVIII. Interview met een orthopedagoog van Frion

Wat is je functie?

Gedragsdeskundige (gezondheidszorgpsycholoog)

Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Diagnostiek

Advies geven m.b.t. gedragsproblematiek cliënten met een verstandelijke beperking

Is er beleid t.a.v. zeggenschap?

Zeggenschap was het jaarthema van 2008

Hoe heb jij hier mee te maken?

Aan ons gedragsdeskundigen (maar ook aan mensen met andere taken) is gevraagd om dit thema projectmatig aan te pakken oftewel te kijken hoe wij binnen ons werk meer zeggenschap kunnen geven aan cliënten op één specifiek gebied. We vonden het belangrijk om een methodiek te ontwikkelen om samen met cliënten in 'gesprek' (in meest brede zin van het woord) te gaan over hun perspectief maar dit bleek een te ambitieus project. Nu hebben we het idee 'gestald' tot het moment dat we een geschikte stagiaire hebben.

Weet je wat de drijfveer is van de stichting om met dit thema bezig te zijn?

Medewerkers motiveren om kritisch naar je eigen werkwijze te kijken en cliënten meer inbreng geven

Hoe breng jij het over, op de volgende laag?

Wat ik altijd probeer is goed te luisteren naar wat de cliënt 'zegt' en dan bedoel ik met 'zegt' wat de cliënt laat zien in gedrag en woorden over wat hij/ of zij wil. Dat is de kern van mijn werk: inzicht geven in behoeften van cliënten en medewerkers laten nadenken over hoe zij het beste op deze behoeften kunnen inspelen. Dus eigenlijk ben ik steeds bezig met cliënten zeggenschap geven, tenminste als je het breed wil zien.

Naar welke laag breng jij het over en hoe? (evt. hulpmiddelen /ondersteuningsmiddelen)

Begeleiders, adviezen geven in gesprekken met (persoonlijk) ondersteuners

Hoe vindt jij dat er vorm wordt gegeven aan zeggenschap?

Door multidisciplinair te bespreken wat behoeften en wensen zijn die cliënten impliciet of expliciet uiten als het kan met cliënten erbij.

Heb jij te maken met het thema keuzes maken? Op wat voor gebieden?

In mijn werk maak ik steeds keuzes in die zin dat ik het eerste en het meeste aandacht besteed aan dat waarvan ik denk dat dat het meest belangrijk is en ook aan dat waarvan ik vind dat ik daar de meest aangewezen persoon voor ben (gezien je deskundigheid)

Hoe denk je dat mensen met een beperking keuzes kunnen maken? Vind je dat hetzelfde als bij gewone mensen? Hoe kijk je hier tegenaan?

Ik denk dat mensen met een verstandelijke beperking zich *over het algemeen* wat minder bewust zijn van wat zijn voelen/ wat hun wensen of behoeften zijn (ze kunnen er vaak minder gemakkelijk woorden aan geven), dat zij vaak minder mogelijkheden kennen, dat zij vaak uitgaan van het bekende en dat zij meer dan wij afhankelijk zijn van anderen en daarom überhaupt minder keuzemogelijkheden (lijken te) hebben.

Wat is het beleid t.a.v. zeggenschap binnen het Frion?
Zeggenschap was een thema in het jaar 2008

Hoe wordt dit vorm gegeven?
Zie hiervoor

Wie is hiervoor verantwoordelijk?
Voor de uitwerking van ons thema door gedragsdeskundigen zijn (waren) wij gezamenlijk verantwoordelijk.

Hoe wordt dit gecontroleerd?
Wordt niet gecontroleerd maar komt naar voren tijdens (onder meer) de prijsuitreiking n.a.v. inzendingen.

Hoe wordt dit nageleefd?
We spreken elkaar aan op het houden aan afspraken.

Bijlage XIX. Interview met een persoonlijk ondersteuner van Frion

Wat is je functie?

Ik ben persoonlijk ondersteuner op een woonlocatie.

Kun je 2 belangrijke items uit je werk noemen?

Zorgplannen schrijven en lijnen uitzetten mbt het ondersteunen van de cliënt

Is er beleid t.a.v. zeggenschap?

Ja zeker, de visie is hier heel duidelijk in.

Hoe heb jij hier mee te maken?

Omdat ik de zorgondersteuning van de cliënt beschrijf in de plannen en de lijnen uitzet mbt de ondersteuning moet ik/ ben ik/ wil ik alert zijn op de zeggenschap van de cliënt

Weet je wat de drijfveer is van de stichting om met dit thema bezig te zijn?

De stichting heeft in de afgelopen jaren een flinke inhaalslag gemaakt mbt de kwaliteit van de zorg. Ze hebben de visie en de missie opnieuw onder de loep genomen en een koers uitgezet. Het lijkt me logisch dat je als stichting er ook voor wilt zorgen dat een ander het ook fijn vindt om aan jou gekoppeld te zijn.

Naar welke laag breng jij het over en hoe? (evt. ulpmiddelen/ondersteuningsmiddelen)

Naar de andere medewerkers. Door het bespreekbaar te maken binnen de teamvergaderingen en overdrachten. Mijn manier van overbrengen is vaak door anderen te spiegelen en veel te bevragen op het 'waarom'

Hoe vindt jij dat er vorm wordt gegeven aan zeggenschap?

Ik vind dat de stichting goed bezig is, ik merk ook dat het heel belangrijk is dat er informatie is en vooral blijft komen. Mensen moeten snappen waarom je bepaalde kanten op wil. Ook is het belangrijk dat mensen meer zicht krijgen op hun eigen handelen. Men zegt het normaal te vinden dat een cliënt zeggenschap heeft maar vergeten regelmatig om de cliënt ook de zeggenschap te bieden als die er voor kiest om iets te willen wat jij niet wil.

Heb jij te maken met het thema keuzes maken? Op wat voor gebieden?

Op heel veel gebieden, zorgplannen, beleid op de locatie, identiteit van de locatie, medewerkers ondersteunen, cliënten ondersteunen. Jaarthema's verbeteracties

Hoe denk je dat mensen met een beperking keuzes kunnen maken? Vind je dat hetzelfde als bij gewone mensen? Hoe kijk je hier tegenaan?

Ik vind dat je in principe je niet als uitgangspunt moet hebben dat er een verschil is. Als je dit als leidraad hebt dan kom je mijn inziens vanzelf bij wat mensen kunnen en aankunnen.

Wat is het beleid t.a.v. zeggenschap binnen Frion

Ik weet niet wat het beleid er specifiek over zegt, ik weet wel dat er verschillende dingen te vinden zijn waarin dit thema naar voren komt. Ik ben op de hoogte van de missie en de visie. Ik neem aan dat daar een groot stuk beleid uit naar voren komt.

Hoe wordt dit vorm gegeven?

Er worden diverse acties gehouden met een jaar thema, ook hebben we conferenties met betrekking tot de diverse jaar thema's. Er is meer scholing. Iedere werknemer is verplicht om de scholing bij Frion te volgen.

Wie is hiervoor verantwoordelijk?

Het lijkt me dat dit begint bij Annemiek van Dalen en de manager zorg en bedrijfvoering, de managers organisatorische eenheden, kwaliteitmedewerkers etc.....eigen op zijn gebied iedereen wel

Hoe wordt dit gecontroleerd?

Als ik bij mijzelf blijf dan word dit gecontroleerd door de manager organisatorische eenheid

Hoe wordt dit nageleefd?

Door allerlei verslagleggingen en verantwoordingen. Zoals het zorgplan, en de trimesterrapportage's
Besprekingen met cliënten, orthopedagoog, verwanten etc....

Bijlage XX. Frion nieuws

Deze bijlage was slechts éénmalig te verkrijgen en niet digitaal te maken. Daarom ontbreekt hij op deze plaats.

Bijlage XXI. Frion cliënten nieuwsblad

Deze bijlage was slechts éénmalig te verkrijgen en niet digitaal te maken. Daarom ontbreekt hij op deze plaats.