



LANDELIJK STEUNPUNT  
MEDEZEGGENSCHAP

# Clënten over de kwaliteit van de ondersteuning

**Uitkomsten cliëntenraadpleging bij  
Professionals in NAH**

Utrecht, februari 2011

Geschreven door:

Drs. E. Dekker

Drs. H. Wiersma

Copyright 2011 © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht.

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

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave .....</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en conclusie .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>7</b>
1.1 Doel.....	7
1.2 Aanpak.....	7
1.3 Analyse .....	9
1.4 Leeswijzer .....	9
<b>2 Resultaten .....</b>	<b>11</b>
2.1 Achtergrondkenmerken .....	11
2.2 Kennis en kunde .....	13
2.3 Houding.....	15
2.4 Tot steun zijn.....	17
2.5 Bezoeken en bereikbaarheid.....	18
2.6 Begeleidingsplan .....	20
2.7 Cliëntenrechten .....	22
2.8 Sociaal contact.....	23
2.9 Privacy .....	24
2.10 Spiritualiteit en geloofsovertuiging .....	25
<b>Bijlage I De Aanpak.....</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage II Verantwoording .....</b>	<b>29</b>



## Samenvatting en conclusie

In de periode oktober 2010 tot en met februari 2011 is door het LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij 'Professionals in NAH'. De cliënten hebben door het invullen van een vragenlijst hun mening gegeven over de kwaliteit van de ondersteuning.

Over de volgende onderwerpen hebben cliënten hun mening gegeven:

- Kennis en kunde
- Houding
- Tot steun zijn
- Bezoeken en bereikbaarheid
- Begeleidingsplan
- Cliëntenrechten
- Sociaal contact
- Privacy
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging


De vragenlijst bestaat uit twee vragen over de achtergrondkenmerken van de cliënten en 21 stellingen over de bovenstaande onderwerpen. Bij elke stelling is gevraagd of de cliënten het wel of niet eens zijn met de stelling. Daarnaast is voor elk van bovenstaande onderwerpen gevraagd of de cliënt verbetering nodig vindt en of hij verbeteringsuggesties heeft.

### Deelname aan cliëntenraadpleging

'Professionals in NAH' heeft 300 cliënten, waarvan er 240 zijn benaderd om deel te nemen aan de raadpleging. In totaal hebben 97 van deze 240 cliënten deelgenomen. Dit is een repons van 40%. Voor het invullen van de vragenlijst hadden cliënten de keuze uit een telefonisch interview, het zelfstandig invullen van de schriftelijke vragenlijst of het zelfstandig invullen van de vragenlijst via internet. Voor het telefonisch interview is niet gekozen. 54 cliënten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en 43 cliënten hebben dat via internet gedaan.

### Resultaten

De cliënten van 'Professionals in NAH' zijn zeer positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Meer dan 90% van de cliënten antwoordt positief op negentien van de 21 stellingen. Dit zijn sterke punten. Het enige onderwerp dat geen sterke punten oplevert, is het onderwerp 'begeleidingsplan'.



Ten opzichte van de raadpleging in 2008 zijn kleine verschillen te zien in de resultaten. Deze verschillen zijn zo klein dat er geen conclusies aan verbonden kunnen worden. Wel kan benoemd worden dat het onderwerp 'begeleidingsplan' in 2008 nog als sterk punt naar voren kwam. Op de stellingen bij dit onderwerp antwoordde respectievelijk 95% en 93% positief. In 2010 reageren 88% en 87% positief op dezelfde stellingen. Doordat deze percentages nu onder de 90% liggen, komen de stellingen niet meer als sterk punt naar voren.

# 1 Inleiding

In de periode van oktober 2010 tot en met februari 2011 heeft het LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap** in opdracht van 'Professionals in NAH' deze cliëntenraadpleging uitgevoerd.

## 1.1 Doel

'Professionals in NAH' vindt het van belang om regelmatig de tevredenheid van haar cliënten te meten en daarmee de kwaliteit van haar ondersteuning te verbeteren. In navolging van de cliëntenraadpleging in 2008, wil 'Professionals in NAH' in 2010 opnieuw een cliëntenraadpleging laten uitvoeren vanuit cliëntenperspectief.

De doelstellingen van deze cliëntenraadpleging luiden als volgt:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning door 'Professionals in NAH' (wat vinden cliënten?).
- Vaststellen van concrete verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ontwikkeling van verbeterplannen.

## 1.2 Aanpak

Uitgangspunt bij deze cliëntenraadpleging is de raadpleging die heeft plaatsgevonden in 2008. De vragenlijst, zoals deze werd gebruikt voor die raadpleging, is enigszins aangepast. Het LSR heeft in samenwerking met 'Professionals in NAH' en de cliëntenraad van 'Professionals in NAH' stellingen die mogelijk te ingewikkeld zijn voor mensen met niet aangeboren hersenletsel geschrapd. Een aantal andere stellingen en vragen is eenvoudiger geformuleerd. Daarbij is per onderwerp één verbetervraag opgenomen in plaats van een verbetervraag bij elke stelling. Een verbetervraag is een vraag naar of de cliënt verbetering ten aanzien van een bepaald onderwerp nodig vindt.

De volgende onderwerpen zijn in de cliëntenraadpleging aan de cliënten voorgelegd:

- Algemene gegevens
- Kennis en kunde
- Houding
- Tot steun zijn
- Bezoeken en bereikbaarheid
- Begeleidingsplan
- Cliëntenrechten
- Sociaal contact
- Privacy
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging

‘Professionals in NAH’ heeft haar cliënten en de medewerkers geïnformeerd over de cliëntenraadpleging. Aan cliënten is gevraagd of en zo ja, op welke wijze zij deel wilden nemen aan de cliëntenraadpleging.

De cliënten konden op drie manieren meedoen aan de cliëntenraadpleging:

1. Telefonisch interview
2. Zelfstandig invullen schriftelijke vragenlijst
3. Zelfstandig invullen van vragenlijst via internet

‘Professionals in NAH’ heeft cliënten gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Via medewerkers van de organisatie zijn cliënten regelmatig gestimuleerd om mee te werken.

De resultaten van de cliëntenraadpleging zijn beschreven in dit rapport. In de analyse zijn de uitkomsten vertaald naar sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten. Daarnaast zijn de opmerkingen en verbeter suggesties geanalyseerd en per onderwerp benoemd in hoofdstuk 2.

Het LSR heeft de uitkomsten van de cliëntenraadpleging met ‘Professionals in NAH’ besproken en vervolgens het rapport definitief gemaakt.

### 1.3 Analyse

Voor het bepalen van de sterke punten, de aandachtspunten en de verbeterpunten zijn dezelfde percentages als in 2008 als maatstaf gebruikt. Dat zijn de volgende percentages:

<b>Sterk punt</b>	De stelling waar 90% of meer van alle cliënten positief op antwoordt
<b>Aandachtspunt</b>	De stelling waar 90% of meer van alle cliënten positief op antwoordt, terwijl 25% of meer verbetering wenst ten aanzien van het onderwerp
<b>Verbeterpunt</b>	De stelling waar 25% of meer van de cliënten negatief op antwoordt, terwijl 25% of meer verbetering wenst ten aanzien van het onderwerp

### 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de cliëntenraadpleging beschreven. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging uitgebreid beschreven. In Bijlage II bevindt zich de verantwoording van de cliëntenraadpleging.



## 2 Resultaten

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten van Professionals in NAH beschreven. Net als de uitkomsten van de raadpleging in 2008 zijn de cliënten in 2010 nog steeds erg positief over de kwaliteit van de ondersteuning van 'Professionals in NAH'. In totaal zijn er 21 stellingen voorgelegd die verdeeld zijn over negen onderwerpen. Op negentien van de 21 stellingen heeft 90% of meer van de cliënten positief geantwoord. Dit zijn sterke punten. Alleen bij het onderwerp 'begeleidingsplan' zijn geen sterke punten naar voren gekomen.

Bij alle negen onderwerpen is aan de cliënten gevraagd of zij verbetering ten aanzien van het onderwerp nodig vinden. Bij alle onderwerpen vindt een aantal cliënten verbetering nodig. Deze percentages liggen echter bij elk onderwerp ruim onder de 25%. Dit levert dan ook geen aandachts- of verbeterpunten op.

Na een korte weergave van de achtergrondkenmerken van de deelnemers in paragraaf 2.1, komt in elke volgende paragraaf een onderwerp van de raadpleging aan de orde:

- Kennis en kunde (2.2)
- Houding (2.2)
- Tot steun zijn (2.3)
- Bezoeken en bereikbaarheid (2.4)
- Begeleidingsplan (2.5)
- De cliëntenrechten (2.6)
- Sociaal contact (2.7)
- Privacy (2.8)
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging (2.9)

### 2.1 Achtergrondkenmerken

'Professionals in NAH' begeleidt 300 cliënten. Hiervan zijn 240 cliënten benaderd voor deelname aan de cliëntenraadpleging. De vragenlijst is ingevuld door 97 van de 240 cliënten. Dit is een respons van 40%. Niet alle cliënten hebben op elke stelling of vraag een antwoord gegeven, waardoor het totaal aantal antwoorden per stelling of vraag niet altijd op 97 uit zal komen.

De deelnemers uit de raadpleging hebben de volgende kenmerken:

<b>Sexe (n=96)</b>	<b>Percentage</b>
Man	52
Vrouw	48

Er hebben bijna evenveel vrouwen als mannen aan de raadpleging deelgenomen.

<b>Leeftijd (n=96)</b>	<b>Percentage</b>
Tot en met 25 jaar	4
26 – 34	7
35 – 44	23
45 – 54	28
55 – 64	30
65 jaar of ouder	7

De leeftijd van de deelnemers is divers. Veruit de meeste deelnemers (81%) zijn tussen de 35 en 64 jaar. Er is sprake van een evenredige verdeling over de drie leeftijdscategorieën die deze groep omvat. Het aantal deelnemers boven de 65 jaar en onder de 26 jaar is veel lager.

## 2.2 Kennis en kunde

Over het onderwerp 'kennis en kunde' zijn twee stellingen voorgelegd aan de cliënten. De stellingen hebben betrekking op de aanwezige kennis bij begeleiders over beperkingen en hersenletsel en de kundigheid om deze kennis in de praktijk toe te passen.


In de eerste kolom staan steeds de stellingen vermeld die voorgelegd zijn aan de cliënten. In de tweede en derde kolom staat het percentage cliënten dat het antwoord 'ja' en 'nee' heeft geantwoord op de stelling met daaronder tussen haakjes het absolute aantal cliënten dat geantwoord heeft.

Kennis en kunde	Ja	Nee
De begeleider weet voldoende over mijn beperking/hersenletsel en de gevolgen ervan.	99% (95)	1% (1)
De begeleider kan de kennis over mijn beperking/hersenletsel voldoende op mijn situatie toepassen.	96% (91)	4% (4)

Verbetering	Ja	Nee
Is verbetering nodig in de kennis en kunde van de begeleider?	15% (14)	85% (79)

Beide stellingen komen naar voren als een sterk punt. Desalniettemin geeft vijftien procent van de cliënten aan verbetering nodig te vinden in de kennis en kunde van de begeleider. Wat daarbij opvalt is dat veel cliënten geen ontevredenheid uiten over de huidige kennis en kunde die aanwezig is bij de begeleiders, maar dat zij benadrukken dat de begeleiders zich verder kunnen blijven ontwikkelen. Zo merken cliënten onder meer op:

- *Scholing is altijd een meerwaarde / wenselijk / noodzakelijk. (2x)*
- *De begeleider zal zich constant op de hoogte moeten stellen van nieuwe informatie in het NAH-gebied (bijhouden en bijblijven). (2x)*
- *Men is nooit uitgeleerd.*
- *Verbetering in kennis en kunde is altijd een verbetering die terug is te vinden bij de hulpbehoevende; is altijd goed dus.*
- *Ik denk dat de begeleiding elke dag vanzelf wel weer een ervaring rijker wordt, zodoende wordt de kennis ook steeds beter.*



Toch vinden enkele cliënten wel dat er wat verbeterd zou kunnen worden.

- *Het komt nogal eens voor dat er eerst moet worden nagevraagd en dat werkt voor mij niet opruimend.*
- *Meer verdieping.*
- *Meer kennis over de oorzaak van het letsel.*
- *Consequenter, meer psychologisch inzicht en een actievere inzet.*
- *Het zit in de houding en uitvoering. Minder praten, meer concretiseren.*

## 2.3 Houding

Over het onderwerp 'houding' zijn drie stellingen voorgelegd aan de cliënten.

Houding	Ja	Nee
De begeleider neemt mijn wensen serieus.	100% (94)	-
De begeleider houdt zich aan de met mij gemaakte afspraken.	98% (92)	2% (2)
De begeleider staat open voor mijn kritiek.	99% (91)	1% (1)


Verbetering	Ja	Nee
Is verbetering nodig in de houding van de begeleider?	11% (10)	90% (85)

Bijna alle cliënten (98% tot 100%) antwoorden positief op deze drie stellingen, zodat alle stellingen als sterk punt gekwalificeerd kunnen worden. Een cliënt omschrijft zijn/haar situatie als volgt:

- *In mijn geval word ik voor mijn gevoel serieus genomen en kan ik goed mezelf zijn.*

Toch geeft iets meer dan tien procent van de cliënten aan verbetering nodig te vinden in de houding van de begeleider. Enkele suggesties voor verbetering zouden herleid kunnen worden uit de kritische noot die enkele cliënten plaatsen bij de houding van de begeleider. Deze cliënten geven onder meer aan:

- *Heel soms krijg ik sterk het gevoel dat ik betutteld word. Ik moet af en toe dingen op mijn manier kunnen doen. Ik wil ook eigen keuzes maken.*
- *Reëler zijn in conflicten en niet alles op de cliënt afschuiven. De cliënt is niet altijd de schuldige, ook de begeleider zit ernaast.*
- *Niet altijd gelijk willen hebben als het niet zo is. Iedereen heeft zijn of haar mening.*



Over het zich houden aan afspraken merkt een aantal cliënten nog het volgende op:

- *De begeleider houdt zich niet altijd aan de gemaakte afspraken.*
- *Afspraken nakomen, zaken opschrijven, zodat je erop terug kunt komen.*
- *Strakker omgaan met gemaakte afspraken.*

Als suggestie voor verbetering geeft één cliënt tot slot aan dat de begeleider een meer professionele opstelling kan hebben.

Opvallend is dat in 2008 cliënten geen opmerkingen en verbeter suggesties genoemd hebben met betrekking tot het nakomen van afspraken. In deze raadpleging van 2010 is dat wel het geval.

## 2.4 Tot steun zijn

Over het onderwerp 'tot steun zijn' is een tweetal stellingen voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op de steun die de begeleider biedt in moeilijke tijden en bij het maken van keuzen. De antwoorden op de stellingen staan in onderstaande tabel beschreven.

Tot steun zijn	Ja	Nee
De begeleider steunt mij als ik het moeilijk heb.	98% (94)	2% (2)
De begeleider steunt en begeleidt mij in mijn keuzen.	100% (96)	

Verbetering	Ja	Nee
Is verbetering nodig in de steun die de begeleider biedt?	9% (9)	91% (87)

Alle stellingen komen naar voren als sterk punt. Minder dan tien procent van de cliënten vindt verbetering nodig in de steun die de begeleider biedt. Een aantal cliënten spreekt wel uit wat verbeterd kan worden:

- *Accepteren als ik iets voor mijzelf wil houden.*
- *Meer doortastendheid, onder andere emotie. Het scherper aansturen in assertiviteit.*
- *Meer vakmanschap. De begeleider heeft nu alleen een luisterend oor, wat ook heel erg belangrijk is.*
- *Meer vertrouwen leggen bij mij, ook al heb ik een geheugenprobleem.*
- *Mij helpen met zaken, zoals omgaan met kind(eren) en niet afdoen als "het gaat wel over!". Daardoor voel ik mij niet serieus genomen.*

Opvallend is dat bovenstaande citaten allen ook betrekking lijken te hebben op de houding en/of de kundigheid van de begeleider.

## 2.5 Bezoeken en bereikbaarheid

Over het onderwerp 'bezoeken en bereikbaarheid' zijn in totaal vier stellingen voorgelegd. Deze stellingen gaan over praktische zaken omtrent de begeleider, namelijk: bereikbaarheid, bezoeken en de vrijheid van de cliënt om met de begeleider te bespreken wat gewenst is.

<b>Bezoeken en bereikbaarheid</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Ik kan zelf bepalen wat ik met mijn begeleider bespreek.	99% (95)	1% (1)
De begeleider bezoekt mij vaak genoeg, binnen de mogelijkheden van de indicatie.	96% (92)	4% (4)
Het bezoek van de begeleider duurt lang genoeg.	96% (92)	4% (4)
De begeleider is goed bereikbaar.	98% (94)	2% (2)

<b>Verbetering</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Is verbetering nodig in de bezoeken van de begeleider?	12% (11)	89% (85)

Alle stelling bij dit onderwerp komen naar voren als sterk punt. Meer dan tien procent ziet wel ruimte voor verbetering in de bezoeken van de begeleider.

Drie cliënten geven aan weleens langer bezoek te willen hebben.

Een andere cliënt merkt op dat de begeleider en de cliënt zelf vaak tijd tekort komen en dat dit te maken heeft met de indicatie. Deze cliënt zou graag een hogere indicatie willen hebben.


Ook over het tijdstip van de bezoeken heeft een cliënt iets te zeggen:

- *Een verbetering zou zijn om de mogelijkheid te hebben om 's avonds een afspraak te maken.*

Over bereikbaarheid merkt een cliënt op:

- *Vaak/altijd het antwoordapparaat. Afwachten of het overkomt.*

Tot slot heeft een cliënt een opmerking die ook gerelateerd kan worden aan de houding en kundigheid van de begeleider:

- 
- *Helaas moet ik zelf teveel aangeven, terwijl de behoefte anders is. Ook worden afspraken niet nagekomen en weet ik niet waar ik aan toe ben. De begeleider zou moeten kaderen en lijn uitzetten.*

## 2.6 Begeleidingsplan

Over het onderwerp 'begeleidingsplan' zijn twee stellingen voorgelegd. Deze stellingen gaan over de kennis en overlegmogelijkheden van het begeleidingsplan.

<b>Begeleidingsplan</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Ik weet wat er in mijn begeleidingsplan staat.	88% (82)	12% (11)
Ik kan regelmatig over mijn begeleidingsplan overleggen met mijn begeleider.	87% (80)	13% (12)

<b>Verbetering</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Is verbetering nodig in het begeleidingsplan?	11% (10)	89% (82)

Ten aanzien van het onderwerp 'begeleidingsplan' komen geen sterke punten naar voren. Elf procent van de cliënten vindt hier verbetering nodig.

Drie cliënten geven daarbij aan dat zij geen begeleidingsplan hebben. Andere cliënten realiseren zich dat hun hersenletsel er mogelijk oorzaak van is dat ze niet weten hoe het zit met hun begeleidingsplan. Zo geven ze bijvoorbeeld aan:

- *Dit weet ik niet, maar dat kan heel goed aan mij liggen.*
- *De uitwerking van het begeleidingsplan vervaagt bij mij, door het letsel moet er vaak aan herinnerd worden. Dat gebeurt ook wel.*
- *Ik interesseer me er niet voor en door mijn NAH vergeet ik het toch weer.*

Drie andere cliënten geven aan dat zij het plan regelmatig zouden willen bespreken ofwel daar samen met de begeleider meer aandacht aan zouden moeten besteden.

Weer andere cliënten merken op dat het begeleidingsplan nageleefd of op tijd bijgesteld zou moeten worden, terwijl één cliënt aangeeft dat het begeleidingsplan zeer goed samengesteld is.

Tot slot geeft een cliënt aan niet betutteld te willen worden en zegt:

- *Respect hebben voor mijn keuzes. Gaat het mis, dan is dat mijn verantwoordelijkheid.*

In 2008 antwoordden respectievelijk 95% en 93% positief op bovengenoemde stellingen. In 2010 is dat licht gedaald naar 88% en 87%. In 2008 lagen deze percentages nog boven de 90%, waardoor de stellingen sterke punten waren. In 2010 kunnen de stellingen niet meer als sterke punten gekwalificeerd worden.

## 2.7 Cliëntenrechten

Over het onderwerp 'cliëntenrechten' zijn in totaal drie stellingen voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op informatievoorziening, het indienen van klachten en het inzien van persoonlijke gegevens.

<b>Cliëntenrechten</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen.	90% (85)	11% (10)
Ik weet dat ik het recht heb om al mijn persoonlijke gegevens in te zien.	94% (90)	6% (6)
De begeleider informeert mij over regelingen en ontwikkelingen die voor mij van belang zijn.	92% (86)	9% (8)

<b>Verbetering</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Is verbetering nodig in de cliëntenrechten?	3% (3)	97% (89)

Alle genoemde stellingen blijken sterke punten te zijn en met betrekking tot het onderwerp 'cliëntenrechten' vindt slechts een enkeling verbetering nodig.

Een cliënt geeft aan dat er onvoldoende uitleg over het onderwerp wordt gegeven. Een andere cliënt bekend dat het onderwerp voor hem/haar onbekend is.

Als verbetersuggestie stelt één cliënt voor:

- *Eén centraal punt voor dossiervorming, vragen, klachten, enzovoorts en meer digitalisering en toegang tot persoonlijke dossiers.*

## 2.8 Sociaal contact

Over het onderwerp 'sociaal contact' zijn twee stellingen voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact.

Sociaal contact	Ja	Nee
Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over het leggen en onderhouden van mijn sociale contacten (vrienden, familie, kennissen).	99% (94)	1% (1)
Als ik dat wil, is er gelegenheid om te praten met mijn begeleider over seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen.	96% (89)	4% (4)

Verbetering	Ja	Nee
Is verbetering nodig in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties en seksualiteit?	12% (11)	88% (82)

Ook hier komen twee sterke punten naar voren, terwijl iets meer dan tien procent verbetering nodig vindt in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties en seksualiteit.

Enkele cliënten geven hierbij aan zelf niet te willen praten over dit soort onderwerpen, of daar moeite mee te hebben. Eén cliënt geeft daarbij zelfs het volgende aan:

- *Als ik aangeef dat ik het niet over relaties wil hebben, moet dit geaccepteerd worden.*

Tot slot zegt een andere cliënt:

- *We hebben open contacten en gesprekken over mijn seksualiteit, zonder taboe.*

## 2.9 Privacy

Over het onderwerp 'privacy' zijn twee stellingen voorgelegd. De stellingen gaan over privacy en de omgang met persoonlijke informatie.

Privacy	Ja	Nee
De begeleider respecteert mijn privacy.	100% (96)	-
De begeleider gaat vertrouwelijk en zorgvuldig om met mijn persoonlijke informatie.	97% (91)	3% (3)

Verbetering	Ja	Nee
Is verbetering nodig ten aanzien van de privacy?	6% (6)	94% (89)

Hier is wederom sprake van alleen sterke punten. Zes procent vindt verbetering nodig.

Twee cliënten geven als verbetersuggestie aan het op prijs te stellen als persoonlijke notities digitaal genoteerd zouden worden, in plaats van op kladblokjes of in schriftjes. Zij geven aan dat zij bij sommige begeleiders informatie over andere cliënten kunnen lezen (als zij zouden willen). Een andere cliënt maakt zich juist zorgen over de beveiliging van de privacygevoelige informatie, omdat mogelijk niet alle gegevens op computers adequaat beveiligd zijn.

Enkele andere cliënten spreken hun tevredenheid uit over de privacy.

Eén cliënt tot slot lijkt minder tevreden. Deze cliënt merkt op:

- *Er wordt tegen kinderen gezegd wanneer mijn huis gepasseerd wordt, dat ik er woon.*

## 2.10 Spiritualiteit en geloofsovertuiging

Over het onderwerp 'spiritualiteit en geloofsovertuiging' is één stelling voorgelegd.

<b>Spiritualiteit en geloofsovertuiging</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Ik word in mijn waarde gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit.	99% (92)	1% (1)

<b>Verbetering</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Is verbetering nodig ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan?	1% (1)	99% (92)

Ook deze laatste stelling is een sterk punt. Cliënten vinden bij het onderwerp 'spiritualiteit en geloofsovertuiging' nagenoeg geen verbetering nodig. Slechts één cliënt merkt op:

- *Over geloof kan ik met mijn begeleider moeilijk praten, de begeleider begrijpt mijn geloof niet.*

Een ander cliënt merkt juist op:

- *Spiritualiteit en geloofsovertuiging zijn erg persoonlijk. Ik word hier dan ook vrij in gelaten en er dan ook niet op beoordeeld.*



## Bijlage I De Aanpak

De cliëntenraadpleging bestaat uit de volgende stappen:

1. Samenstellen vragenlijst
2. Informatievoorziening
3. Werving van cliënten
4. Invullen vragenlijst
5. Analyse en rapportage
6. Rapport bespreking

### 1. Vaststellen vragenlijst

De vragenlijst die voor de raadpleging in 2008 is gebruikt, diende als basis voor de vragenlijst van deze raadpleging. Het LSR heeft in samenwerking met 'Professionals in NAH' dubbele vragen uit de vragenlijst geschrapd. In overleg met de cliëntenraad van 'Professionals in NAH' zijn vervolgens stellingen die mogelijk te ingewikkeld zijn voor mensen met niet aangeboren hersenletsel geschrapd. Een aantal andere stellingen en vragen is eenvoudiger geformuleerd. Daarbij is per onderwerp één verbetervraag opgenomen in plaats van een verbetervraag bij elke stelling. Een verbetervraag is een vraag naar of de cliënt verbetering ten aanzien van een bepaald onderwerp nodig vindt.

De volgende onderwerpen zijn in de cliëntenraadpleging aan de cliënten voorgelegd:

- Algemene gegevens
- Kennis en kunde
- Houding
- Tot steun zijn
- Bezoeken en bereikbaarheid
- Begeleidingsplan
- Cliëntenrechten
- Sociaal contact
- Privacy
- Spiritualiteit en geloofsovertuiging

### 2. Informatievoorziening

'Professionals in NAH' heeft gezorgd voor de informatievoorziening naar cliënten en medewerkers. 'Professionals in NAH' heeft cliënten per brief op de hoogte gesteld van de cliëntenraadpleging. Cliënten hebben aan 'Professionals in NAH' aangegeven of ze interesse hadden om deel te

nemen aan de cliëntenraadpleging. Daarnaast hebben de cliënten bij 'Professionals in NAH' aangegeven hoe ze wilden deelnemen aan de cliëntenraadpleging.

### **3. Werving van cliënten**

'Professionals in NAH' heeft ervoor gekozen om de cliënten die in 2008 voor de raadpleging benaderd zijn, dit keer niet te benaderen. Zodoende zijn 240 van de 300 cliënten door middel van een brief uitgenodigd om deel te nemen aan de cliëntenraadpleging. 'Professional in NAH' heeft het LSR een lijst met namen, adressen en mailadressen van de cliënten gestuurd. Op deze lijst is ook aangegeven op welke manier de cliënten wilden meedoen aan de cliëntenraadpleging.

### **4. Invullen van de vragenlijst**

De cliënten konden op drie manieren deelnemen aan de cliëntenraadpleging:

1. Telefonisch interview
2. Zelfstandig invullen schriftelijke vragenlijst
3. Zelfstandig invullen van vragenlijst via internet

Als de cliënt gekozen heeft om de vragenlijst zelfstandig schriftelijk in te vullen, dan is de vragenlijst per post verstuurd. Als cliënten de vragenlijst digitaal wilden invullen, dan heeft de cliënt via internet een internetlink ontvangen waar de vragenlijst te vinden was. Indien cliënten aan een telefonisch interview mee zouden willen doen, dan zou telefonisch contact met hen gezocht worden. Tijdens dit telefoongesprek kon het interview direct afgenomen worden of een afspraak worden gemaakt voor een interview op een later tijdstip.

### **5. Analyse en rapportage**

Het LSR heeft de uitkomsten van de cliëntenraadpleging geanalyseerd. In de analyse is gekeken naar de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten. Daarnaast zijn de opmerkingen en verbeter suggesties geanalyseerd. De uitkomst van deze analyse is beschreven in het rapport.

### **6. Rapport bespreking**

Het LSR heeft de uitkomsten van de cliëntenraadpleging besproken met 'Professionals in NAH'. Professionals in NAH heeft het rapport besproken met de cliëntenraad. Na overleg is het eindrapport door het LSR uitgewerkt.

## Bijlage II Verantwoording

### Respons

Van de 300 cliënten van 'Professionals in NAH' zijn 240 cliënten benaderd voor deelname aan de cliëntenraadpleging. Daarvan hebben 97 cliënten deelgenomen. Dit is een respons van 40%.

De respons ziet er schematisch als volgt uit:

Totaal aantal cliënten	Benaderd voor de raadpleging	Toezegging deelname	Werkelijke respons
300	240	120	97

Cliënten hebben de vragenlijst zelfstandig schriftelijk of via internet ingevuld. Geen van de cliënten heeft aangegeven de vragenlijst in de vorm van een telefonisch interview te willen beantwoorden.

Drie weken na het versturen van de vragenlijst zijn cliënten door een begeleider herinnerd aan de raadpleging met het verzoek de vragenlijst in te vullen. Naar de cliënten die de vragenlijst via internet wilden invullen is na drie weken een herinneringsmail gestuurd.

### Representativiteit

Op basis van de hoogte van de respons en de samenstelling van de deelnemersgroep kan bekeken worden of de cliënten die aan de cliëntenraadpleging hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de cliënten die benaderd zijn voor de cliëntenraadpleging.

De beoogde respons was een deelname van 90 van de 240 cliënten. 97 cliënten hebben deelgenomen. Dat is een respons van 40%.

Naar alle waarschijnlijkheid geeft de behaalde respons een representatief beeld van de kwaliteit van de ondersteuning van 'Professionals in NAH' volgens de cliënten die benaderd zijn voor de raadpleging. In hoeverre de uitkomsten representatief zijn voor de 60 cliënten die niet in het onderzoek zijn betrokken, is niet te zeggen.