

Raadpleging

Professionals in NAH
Raadpleging 2024



Rapportage

Professionals in NAH

Utrecht

juni 2024

Auteurs

Daniela Roeland
Drs. Carolien Paters

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht
030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224
3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

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

Inhoudsopgave

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Doel 4	
1.2 Organisatie en doelgroep	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Wat gaat goed?	5
2.3 Wat kan beter?	10
3 Conclusies en aanbevelingen	15
3.1 Conclusies	15
3.2 Aanbevelingen	16
Bijlage I Aanpak CoK	17
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	19

1 | Inleiding

Professionals in NAH heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een raadpleging uitgevoerd in de periode april – juni 2024. Voor de raadpleging is, naar wens van Professionals in NAH, dezelfde opzet gebruikt als in voorgaande raadplegingen. In dit rapport staan de resultaten van de raadpleging.

1.1 | Doel

De volgende doelstellingen staan centraal in de raadpleging:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de mensen die gebruik maken van de begeleiding ten aanzien van de kwaliteit van de begeleiding (wat vinden zij?) en inzicht in achterliggende meningen, ervaringen en wensen (waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de begeleidingsplanbesprekingen en het verbeterplan op stichtingsniveau.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak.

1.2 | Organisatie en doelgroep

Professionals in NAH biedt begeleiding aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel en hun omgeving. De ondersteuning is gericht op mensen leren omgaan met beperkingen en de resterende mogelijkheden met zoveel mogelijk behoud van eigen regie. De begeleiding en/of coaching wordt over het algemeen geboden door een vaste begeleider in de thuis- of werksituatie van degene die begeleiding vraagt.

Voor de raadpleging zijn alle mensen benaderd die minimaal drie maanden begeleiding hebben van Professionals in NAH.

1.3 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Professionals in NAH. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de raadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst(en).

Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de mensen die begeleiding krijgen van Professionals in NAH de begeleiding ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat zij goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 22 stellingen binnen 9 thema's. Aan het eind van elk thema is gevraagd of de respondent verbetering met betrekking tot het thema nodig vindt. De respondent kon dit antwoord toelichten.

Er is voor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder de mensen die minimaal drie maanden begeleiding hebben. De vragenlijst is verzonden naar 2213 mensen. Van deze mensen hebben 1143 hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 52%, wat voor een groep die ambulante begeleiding ontvangt goed te noemen is¹.

2.2 | Wat gaat goed?

Onderstaande paragraaf geeft weer wat de respondenten goed vinden aan de begeleiding van Professionals in NAH. Het is het resultaat vanuit de voorgelegde stellingen die als sterke punten konden worden aangemerkt. Dit zijn de stellingen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft gereageerd (de cijfermatige resultaten van alle stellingen staan in bijlage II).

Op basis van bovenstaand criterium kunnen we alle stellingen, behalve Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen, benoemen als sterke punten van Professionals in NAH. Onderstaand zijn de sterke punten per thema nader toegelicht.

1. Kennis en kunde

Over het thema 'Kennis en kunde' zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen naar voren als sterk punt.

Bijna alle respondenten vinden dat hun begeleider genoeg weet over hun hersenletsel en de gevolgen ervan. Daarnaast geven de meeste respondenten ook aan dat de begeleider de kennis over hersenletsel voldoende kan toepassen op de eigen situatie.

Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de kennis en kunde van de begeleider niet nodig.

¹ Zie Bijlage I – Aanpak methode- voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

Onderstaand ter illustratie enkele gemaakte opmerkingen over dit thema:

- Ik heb een top begeleider met een gouden randje. Ik wil [naam begeleider] nooit meer kwijt!!
 - De aanpak past goed bij mijn letsel, ik word op een goede manier gecoached om met mijn letsel om te gaan en zoveel mogelijk te kunnen doen.
 - Mensen zijn nooit uitgeleerd. Goed dat er trainingen bij jullie zijn!
 - Juist de aandacht die Professionals in NAH heeft voor bijscholing van haar medewerkers maakt dat de kwaliteit van de begeleiding zo goed is.
 - Meer leren is altijd goed. Het blijft een ontdekkingsproces. Mijn begeleiding staat daar open voor. Ben ik dankbaar voor.
-

2. Houding begeleider, respect

Over het onderwerp 'houding begeleider' zijn drie stellingen voorgelegd in de raadpleging. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

Bijna alle respondenten antwoorden dat de begeleider hun wensen serieus neemt en zich aan afspraken houdt. Daarnaast geven bijna alle respondenten aan dat de begeleider rekening houdt met hun mening. Verbetering ten aanzien van dit onderwerp is volgens de meeste respondenten niet nodig.

Onderstaand ter illustratie enkele gemaakte opmerkingen over dit thema:

- Zonder hen zou ik hier niet zijn, ze zijn mijn beschermengelen.
 - In de begeleiding wordt goed gekeken naar mijn persoon, de coaching wordt aangepast om zo het optimale effect te bereiken.
 - De houding is gewoon hoe die moet zijn.
 - Helemaal top.
 - Geen verbeteringen. Het is prima zo.
-

3. Tot steun zijn

Over het thema 'Tot steun zijn' zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren. Bijna alle respondenten geven aan dat de begeleider hen steunt als zij het moeilijk hebben en hen begeleidt in hun keuzes.

Een aantal respondenten maakt hierbij een algemene opmerking dat ze tevreden zijn of zeggen iets als 'De begeleider steunt altijd waar mogelijk. Het gaat perfect zo.' Een enkeling licht toe: 'Ik waardeer het zeer dat ik kan battelen bij het overwegen van keuzemogelijkheden. Ik waardeer het ook zeer dat ik belangrijke zaken kan bespreken om zo tot inzicht te komen.'

De meeste respondenten vinden geen verbetering nodig rondom dit thema.

4. Begeleider

Bij dit onderwerp werden vier stellingen voorgelegd. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

Bijna alle respondenten geven aan zich prettig te voelen bij hun begeleider. Ook vinden de meeste respondenten dat de begeleider hen vaak genoeg bezoekt en dat de bezoeken lang genoeg duren. Tenslotte vinden bijna alle respondenten dat de begeleider goed bereikbaar is. Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de bezoeken van de begeleider niet nodig. Een respondent drukt zijn tevredenheid als volgt uit: 'Het voelt fijn en vertrouwd. Hij mag wat mij betreft nog langer blijven.'

5. Begeleidingsplan

Over het onderwerp 'Begeleidingsplan' zijn drie stellingen voorgelegd. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij weten wat er in hun begeleidingsplan staat en dat zij hier regelmatig met hun begeleider kunnen overleggen. Een aantal respondenten merkt hierbij op dat zij de inhoud van hun plan niet precies weten vanwege hun problematiek, maar dat ze het er bij kunnen pakken of nalezen. Iemand zegt: 'Ik vind het heel fijn juist dat er niet steeds benoemd wordt wat er in mijn begeleidingsplan staat, maar gewoon concreet wat er in het hier en nu nodig is.'

De derde stelling die bij dit thema als sterke punt naar voren komt, is dat de meeste respondenten tevreden zijn over wat de begeleiding hen oplevert.

Het grootste deel van de respondenten vindt geen verbetering nodig ten aanzien van het begeleidingsplan.

Onderstaand ter illustratie enkele over dit thema gemaakte opmerkingen:

-
- Begeleidingsplan in duidelijk opgezet en behoeft geen regelmatig overleg.
 - Als ik dingen wil bespreken en/of doen, dan prikken we een datum en hetgeen waarom ik heb gevraagd, wordt gedaan.
 - De resultaten zijn kleine stapjes vooruit. Soms merk ik ook een terugval. Ik denk dat dat bij mijn ziektebeeld hoort.
 - Al gaande vinden we de weg, ik ben tevreden over de begeleiding, is zeer waardevol voor mij.
-

6. Rechten

Bij dit thema zijn drie stellingen voorgelegd. Twee stellingen komen als sterk punt naar voren.

De meeste respondenten geven aan te weten dat zij het recht hebben al hun persoonlijke gegevens in te zien. Daarnaast ervaren zij dat de begeleider hen informeert over regelingen

en ontwikkelingen die voor hen van belang zijn. De meeste respondenten vinden verbetering in de cliëntenrechten niet nodig.

Onderstaand ter illustratie enkele opmerkingen die over dit thema zijn gemaakt:

- Dit is niet besproken, maar ik kan bij hem terecht als het nodig mocht zijn. En er zit info in de bijgaande map.
 - Ik denk dat wanneer ik het nodig zou hebben ik alle informatie zou kunnen vinden/krijgen.
 - Als het nodig is, zoek ik wel op hoe ik een klacht kan indienen.
 - Ik voel de ruimte om al dit soort vragen voor te leggen aan mijn begeleider als dat nodig is, dus dat is precies zoals voor mij fijn.
-

7. Sociaal contact

Over het onderwerp 'Sociaal contact' werden twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren.

Bijna alle respondenten geven aan dat er, als zij dat willen, gelegenheid is om met de begeleider te praten over sociale contacten. De meeste respondenten antwoorden dat dit ook het geval is over het thema seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen. Een aantal respondenten licht toe dat het nog niet aan de orde is geweest, maar dat zij ervan uitgaan dat er ruimte is met de begeleider over deze onderwerpen te praten.

Ook bij dit thema is volgens het grootste deel van de respondenten geen verbetering nodig.

8. Privacy

Bij dit onderwerp zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren. Bijna alle respondenten ervaren dat de begeleider hun privacy respecteert en vertrouwelijk omgaat met hun persoonlijke informatie. Meerdere respondenten merken op dat zij hier onvoldoende zicht op hebben, maar wel het vertrouwen hebben dat de begeleiders hier zorgvuldig in handelen. Bijna alle respondenten vinden ook dat er geen verbetering nodig is ten aanzien van privacy.

9. Spiritualiteit en geloofsovertuiging

Over dit thema is één stelling voorgelegd, die als sterk punt naar voren komt.

Bijna alle respondenten ervaren dat ze in hun waarde worden gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit. Respondenten hebben hierbij geen aanvullende toelichtingen gegeven. Ook vinden de meeste respondenten bij dit onderwerp geen verbetering nodig.

Tenslotte

Tenslotte nog enkele algemene positieve reacties:

- Ben ontzettend blij en dankbaar met de hulp van NAH.
 - Ga zo door!
 - Mijn begeleider is waanzinnig! Top, ik wil geen andere meer.
 - Jongens, ik heb de beste begeleider ever.
 - Ik mis een open vraag aan het einde van het formulier, want ik wil toevoegen dat ik onwijs blij ben met de hulp en betrokkenheid!
-

2.3 | Wat kan beter?

In onderstaande paragraaf is per thema beschreven waar respondenten nog verbeterkansen zien. Per thema is aangegeven welk percentage van de respondenten heeft aangegeven dat er verbetering nodig is, gevolgd door een korte beschrijving van verbeter suggesties die daarbij zijn genoemd.

1. Kennis en kunde

10% van de respondenten geeft aan dat er verbetering nodig is in de kennis en kunde van de begeleider.

Verbeteringen die de respondenten noemen, gaan met name over het op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen en inzichten en bijscholing om deze toe te passen in de begeleiding. Ook up-to-date zijn over zaken als ondersteunende materialen/apps wordt genoemd, kennis over bijkomende problematiek (medisch en/of psychisch) en het bieden van handvaten voor de praktijk.

Voorbeelden van opmerkingen over het thema 'kennis en kunde' zijn:

- Er is altijd ruimte voor verbetering, alle situaties van hersenletsel zijn voor een ieder verschillend.
 - Regelmatig bijscholing volgen om goed op de hoogte te blijven en toe te passen. Er zijn altijd nieuwe ontwikkelingen!
 - Ik 'vergeet' zelf vaak dat mijn klachten, problemen door het hersenletsel komen. De coach mag best wat meer laten blijken van haar kennis.
 - Vragen blijven liggen. Vind dat er niet adequaat opgetreden wordt.
 - Alles is wel steeds digitaal aan het worden en dat kost ons veel tijd. Niets aan te doen, maar daardoor minder ruimte om sociaal, emotionele en andere procesmatige onderwerpen aan te kaarten. De leeftijd speelt nu ook mee naast de beperking hersenletsel.
 - Op gebied van printers en andere technische dingen.
-

2. Houding begeleider; respect

5% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is in de houding van de begeleider.

De opmerkingen die respondenten maken, gaan vooral over het (beter) aansluiten bij de individuele persoon en diens wensen en mogelijkheden. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat de begeleider rustiger kan spreken of soms meer tegengas mag geven. Ook worden verbeteringen voor de begeleidingsmomenten genoemd, zoals duidelijkheid en structuur, meer praktische ondersteuning bieden en vragen of afgesproken zaken daadwerkelijk oppakken.

Onderstaand ter illustratie enkele opmerkingen van respondenten over dit thema:

- Wees bewust van informatieverwerking; praat langzamer, kortere zinnen.
 - In de dagelijkse praktijk is toch echt kwestie van observeren, bevragen en al doende opletten wat bij mij past en dus niet overbelasten of juist onderbelasten.
 - Misschien iets doortastender zijn.
 - Meer hulp bij praktische dingen, het evt. samen doen.
 - Graag strakkere leiding. Time management, structuur aangeven, duidelijk laten weten waar mee geëindigd wordt en de volgende week weer mee verder gegaan wordt.
 - Meer terugkomen op dingen die nog onafgerond zijn. Ik vergeet ze snel.
-

3. Tot steun zijn

Bij het thema 'Tot steun zijn' vindt 5% van de respondenten dat verbetering nodig is. Genoemde verbeteringen gaan onder andere over meer/betere ondersteuning bij het maken van keuzes. Ook noemt een aantal respondenten dat de begeleider meer initiatief mag nemen en zaken met respondent mag oppakken. Verder wensen een paar respondenten advies rondom financiën, organisaties en regelingen.

Onderstaand ter illustratie enkele opmerkingen van respondenten over dit thema:

- Hulp bij praktische dingen. Soms loopt hulp geestelijk en huishoudelijk namelijk door elkaar heen, je krijgt juist goede gesprekken tijdens bijvoorbeeld de afwas, wandeling, opruimen van spullen.
 - Ik denk dat het voor mij prettig is wanneer mijn begeleider met mij of zelf vanuit wat zij weet van mij, voor en nadelen op een rijtje zet en er samen met mij naar kijkt, zodat ik een overwogen keuze kan maken. Ik merk dat ik dat inzicht/overzicht nog regelmatig mis.
-

4. Begeleider

7% van de respondenten vindt verbetering nodig in de bezoeken van de begeleider. Respondenten noemen vooral dat zij graag langer of vaker begeleiding zouden krijgen, waarbij sommigen opmerken dat dit niet mogelijk is vanwege hun indicatie. Een ander punt dat vaker genoemd wordt, is de wens voor een vaste tijd en regelmaat van de begeleidingsmomenten. Enkele respondenten geeft hierbij aan het lastig te vinden als hun afspraak wordt verzet. Verder wordt de wens geuit om tussen afspraken door bij iemand terecht te kunnen voor vragen.

Onderstaand ter illustratie enkele opmerkingen bij dit thema:

-
- Er wordt geregeld een afspraak verschoven of afgezegd.
 - In bepaalde hulporganisaties kun je iemand spreken in het weekend. De medewerkers rouleren dan. Ik voel me vaak eenzaam en met name in het weekend heb je dan geen klankbord.
 - Hersenletsel kost energie. Ik vind het zelf moeilijk om het gesprek te begrenzen en te stoppen. De rest van de dag moet ik bijkomen van het coachingsgesprek en daar baal ik wel eens van. Dat het me zoveel energie kost.
 - Zou fijn zijn als wmo de tijd bijvoorbeeld per maand of jaar zou afgeven in plaats van heel star twee uur per week Soms is er meer nodig.
 - Soms is het wel fijn als er eerder op mijn whatsapps gereageerd wordt.
-

5. Begeleidingsplan

5% van de respondenten is van mening dat er verbetering nodig is in het begeleidingsplan. De opmerkingen die respondenten maken, gaan voornamelijk over het regelmatig, tussentijds doornemen van het plan en waar nodig bijstellen. Verder noemt een aantal respondenten het belang van het daadwerkelijk oppakken van afgesproken zaken.

Onderstaand ter illustratie enkele opmerkingen van respondenten over dit thema:

- Fijn als er met regelmaat even wordt gekeken naar de planning/doelstellingen.
 - Ik denk dat tussentijds kijken naar de doelen handig is en zo nodig bijstellen van het begeleidingsplan.
 - Rode draad, terugkomen op onaffe zaken.
 - Graag problemen helpen oplossen, niet alleen signaleren.
 - Afspreken wat er gedaan moet worden.
 - Compacter en vaker.
 - Veel en lang gepraat over de situatie hoe het nu met je is aan het begin, vervolgens is er te weinig tijd over om plan van aanpak uit te voeren en wordt dit afgeraffeld, wat weer te snel gaat voor mijn doen.
-

6. Rechten

Onder dit thema valt de enige stelling die niet als sterk punt is beoordeeld: 19% van de respondenten weet niet op welke manier zij een klacht kunnen indienen. Echter in de toelichtingen geven meerdere respondenten aan dat dit mogelijk samenhangt met hun letsel en zij de informatie kunnen vragen of opzoeken wanneer nodig. Het feit dat slechts 4% van de respondenten verbetering nodig vindt bij dit thema, sluit hierop aan.

De verbeteringen die genoemd worden gaan vooral over het regelmatig verstrekken en/of herhalen van informatie, gezien de beperking van betreffende personen. Enkele respondenten doen suggesties hiervoor:

-
- Dit mag veel nadrukkelijker benoemd worden en het is prettig om dat een paar keer te herhalen. Dit vanwege problemen met korte- en lange termijn geheugen.
 - Meer actieve informatieverstrekking hierover.
 - Het zou mooi zijn als er een online omgeving komt waar ik mijn gegevens in kan zien.
 - Ik wil graag deel uitmaken van de cliëntenraad, maar ik weet niet hoe ik dat moet aanpakken. De maatschappij blijft in beweging dus is er altijd verandering/verbetering nodig. Ik wil graag helpen!
 - Ik zou het fijn en prettig vinden om bijvoorbeeld via een nieuwsbrief van Professionals in NAH o.a. over genoemde rechten en ontwikkelingen binnen de organisatie minimaal 2x per jaar geïnformeerd te worden.
 - Denk dat jullie als organisatie ook wat meer zichtbaar zouden kunnen zijn, bijvoorbeeld via Facebook met info die van belang kan zijn, over regelzaken of prikkelarme musea of tips voor omgeving hoe om te gaan met...
-

7. Sociaal contact

7% van de respondenten geeft aan dat verbetering nodig is in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties of seksualiteit.

Een aantal respondenten merkt op zich er niet van bewust te zijn dat zij ook over deze onderwerpen met de begeleider kunnen praten. Respondenten geven daarbij aan dat de begeleider dit eens expliciet zou kunnen benoemen of actief vragen of er behoefte is hierover te spreken.

Enkele respondenten uiten de wens voor begeleiding op dit vlak, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een relatie.

Andere respondenten geven om verschillende redenen aan dat ze niet met hun begeleider over relaties en seksualiteit willen spreken (zoals: geen behoefte, privé-onderwerp, liever bespreken met vriendinnen of therapeut). Enkele van hen benoemen samenhang met een verandering van begeleider. Zo licht een respondent toe: 'Door steeds wisselende begeleiding, merk ik dat ik dingen niet meer ga bespreken en minder band opbouw. Ze gaan na half jaar toch weer weg.'

8. Privacy

Slechts 1% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is ten aanzien van de privacy.

Enkele respondenten benoemen het belang van altijd vooraf met mensen bespreken of en hoe informatie met derden besproken en gedeeld mag worden, ook in moeilijke situaties.

Een respondent geeft aan dat zijn dossier en informatie niet met hem zelf gedeeld zijn. Een andere respondent ervaart het als een belasting altijd zelf aanwezig te moeten zijn bij afstemming met derden over zijn situatie en wenst dat begeleider dit namens hem kan doen.

9. Spiritualiteit en geloofsovertuiging

3% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan. Slechts enkele respondenten geven hierbij echter een inhoudelijke reactie. Deze zijn uiteenlopend en onderstaand weergegeven:

- Het geloof en mijn mening daarover ligt gevoelig; iets meer begrip dus.
 - Te weinig bekend m.b.t. spiritualiteit en energie. Ervaring te delen belangrijk.
 - Dit bespreekbaar maken aan het begin van begeleiding.
-

3 | Conclusies en aanbevelingen

De raadpleging bij Professionals in NAH heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van de mensen die gebruik maken van de begeleiding ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en om concrete verbeter suggesties te kunnen vaststellen. In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

3.1 | Conclusies

Naar aanleiding van de resultaten van de raadpleging kunnen we concluderen dat de respondenten zeer positief zijn over de begeleiding van Professionals in NAH. In totaal hebben 1143 van de 2213 mensen aan wie de vragenlijst is gestuurd de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 52%, wat voldoende is om de uitkomsten als een afspiegeling voor de benaderde groep te kunnen zien. Bijna alle thema's zijn beoordeeld als sterk punt. Het onderwerp 'weten hoe u een klacht kunt indienen' is het enige onderwerp dat niet als sterk punt naar voren komt. Bij het thema 'Kennis en kunde' geven respondenten het meest aan dat zij verbetering nodig vinden.

Vergelijking voorgaande raadplegingen

De vragenlijst van 2024 bevatte dezelfde 22 stellingen, op dezelfde manier geformuleerd, als in de jaren 2019 en 2022 en dus zijn de resultaten van de verschillende raadplegingen met elkaar te vergelijken.

Het totaal aantal mensen waaronder de raadpleging is uitgezet is, ten opzichte van de vorige keer, gestegen. In 2022 is de vragenlijst met stellingen aan 2076 mensen voorgelegd en dit jaar aan 2213.

De respons van dit jaar (52%) is ten opzichte van 2022 (toen deze 57% was) gedaald, maar is nog wel wat hoger dan bij de raadpleging in 2019 (50%).

In de raadplegingen van 2019, 2022 en 2024 komen op één na alle thema's als sterke punten uit de raadpleging naar voren. De sterke punten zijn identiek aan elkaar. Ook de percentages mensen dat per stelling positief heeft geantwoord, zijn vergelijkbaar. Het percentage respondenten dat verbetering wenst bij een thema is in alle drie de jaren ook nagenoeg gelijk.

Eén punt dat als enige in de genoemde raadplegingen niet als sterk punt naar voren kwam, is het onderwerp klachten indienen. Een kleine positieve trend die hierbij voorzichtig te benoemen valt, is het feit dat het aantal mensen dat aangeeft wél te weten hoe zij een klacht in kunnen dienen licht is gestegen (van 77% en 78% in voorgaande jaren naar 81% in deze raadpleging)².

² Het percentage respondenten dat verbetering wenst is met 4% gelijk gebleven (in 2022 4%, in 2019 5%).

Het resultaat bij het thema 'Kennis en kunde' waar respondenten het meest aangeven dat zij verbetering nodig vinden, is vergelijkbaar met de raadplegingen in 2019 en 2022³. Evenals voorgaande raadplegingen benoemen respondenten met name het belang van voortdurend kennis opdoen van ontwikkelingen en begeleidingsmogelijkheden. Daarbij wordt deze raadpleging ook het toepassen hiervan in de begeleidingspraktijk genoemd.

Concluderend kunnen we stellen dat er geen grote verschillen zijn tussen de verschillende jaren. De mensen die gebruik maken van begeleiding van Professionals in NAH zijn, net als in voorgaande jaren, nog steeds erg positief over die begeleiding.

3.2 | Aanbevelingen

Gezien de vergelijkbare uitkomsten van deze raadpleging met de raadplegingen bij Professionals in NAH in eerdere jaren, is een herhaling van eerder gedane algemene aanbevelingen op zijn plaats: blijf de focus houden op het vasthouden van de positieve punten. Deze focus is van belang in zowel de individuele begeleidingsrelatie tussen persoon die gebruik maakt van ondersteuning en begeleider, als ook op team- en organisatieniveau.

- Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: mensen die gebruik maken van de begeleiding (en hun partners/ gezinsleden/ mantelzorgers), medewerkers, teams, managers, ondersteunende diensten.
- Laat mensen zich de vraag stellen: wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden? En: wat vertellen genoemde verbeter suggesties en -wensen mij? Hoe kan ik daar zelf een bijdrage aan leveren?
- Stimuleer en daag mensen uit om de antwoorden op deze vragen uit te wisselen, elkaar te inspireren, en gezamenlijk tot eventuele (vervolg)acties te komen. Blijf kritisch om blinde vlekken te voorkomen. Elke individuele wens of suggestie kan kansen bieden voor kwaliteitsverbetering.
- Op individueel niveau is het aan te bevelen om eventuele verbeterwensen of suggesties te bespreken en desgewenst nieuwe afspraken of doelen op te nemen in het begeleidingsplan. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften men heeft. Geef een terugkoppeling van effecten en vervolgstappen.
- Ten aanzien van bekendheid met de klachtenprocedure: er lijkt een licht positieve trend zichtbaar. Interessant is te bespreken of dit mogelijk te koppelen is aan acties/beleid van Professionals in NAH en hoe deze lijn voortgezet kan worden.
- Ten aanzien van kennis en kunde: respondenten benoemen uiteenlopende individuele en specifieke gebieden en toepassingen waarop zij expertise en/of handvaten van hun begeleider wensen. Naar aanleiding hiervan ter inspiratie een vraag: Welke mogelijkheden biedt Professionals in NAH om medewerkers op individuele casuïstiek en behoeftes toe te rusten (kennis opdoen, vaardigheden opdoen, gericht op toepassing in de dagelijkse praktijk)?

³ Waarbij deze ronde 10% aangeeft verbetering nodig te vinden; in 2022 en 2019 was dat respectievelijk 11% en 13%.

Bijlage I | Aanpak CoK

De raadpleging bestaat uit de volgende stappen

Stap 1 | Voorbereiding

Het LSR heeft in een startoverleg met Professionals in NAH de vragenlijst vastgesteld en de planning van het traject besproken. Professionals in NAH heeft de mensen die gebruik maken van de begeleiding en de medewerkers geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de aanpak.

Stap 2 | Afnemen en invullen vragenlijst

De mensen die gebruik maken van begeleiding hebben een vragenlijst ingevuld, zelfstandig, samen met hun (persoonlijk) begeleider of een naaste. De mensen konden kiezen of zij de vragenlijst op papier of digitaal wilden invullen. De papieren vragenlijsten zijn door het LSR ingevoerd in het verwerkingssysteem.

Stap 3 | Rapportage

Het LSR heeft een totaalrapportage geschreven met de resultaten van alle respondenten samen. Het rapport biedt een overzicht en een beschrijving van de cijfermatige uitkomsten aangevuld met uitspraken van respondenten. Het LSR heeft conclusies getrokken, vergeleek de uitkomsten met 2019 en 2022 en heeft algemene aanbevelingen gedaan..

Stap 4 | Rapportbespreking

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

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de raadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen / stellingen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten en aandachtspunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Verbeterpunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Opmerkingen en verbetersuggesties

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die respondenten bij elk thema hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeteruggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2023)⁴ De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld in verhouding tot het totaal aantal mensen dat gebruik maakt van de dienstverlening. Het LSR stelt dat bij een groep van 30 mensen of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de gehele groep. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal mensen dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met mensen die gebruik maken van de begeleiding, medewerkers en andere betrokkenen.

⁴ Boeije, H., Bleijenbergh, I. (2023). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* (4^e editie). Amsterdam, Boom.

Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I, Aanpak CoK.

Kennis en kunde		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
1.	De begeleider weet voldoende over mijn hersenletsel en de gevolgen ervan.		99% (1112)	1% (16)	15
2.	De begeleider kan de kennis over mijn hersenletsel voldoende op mijn situatie toepassen.		97% (1098)	3% (30)	15
Is verbetering nodig in de kennis en kunde van de begeleider?			10% (109)	90% (1011)	23

Houding begeleider; respect		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
3.	De begeleider neemt mijn wensen serieus.		99% (1120)	1% (8)	15
4.	De begeleider houdt zich aan de afspraken.		99% (1122)	1% (10)	11
5.	De begeleider houdt rekening met mijn mening.		99% (1122)	1% (10)	11
Is verbetering nodig in de houding van de begeleider?			5% (57)	95% (1074)	12

Tot steun zijn		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
6.	De begeleider steunt mij als ik het moeilijk heb.		99% (1107)	1% (12)	24
7.	De begeleider begeleidt mij in mijn keuzen.		98% (1100)	2% (22)	21
Is verbetering nodig in de steun die de begeleider biedt?			5% (58)	95% (1064)	21

Begeleider		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
8.	Ik voel me prettig bij mijn begeleider.		99% (1111)	1% (9)	23
9.	De begeleider bezoekt mij vaak genoeg.		96% (1081)	4% (43)	19
10.	Het bezoek van de begeleider duurt lang genoeg.		94% (1048)	6% (71)	24
11.	De begeleider is goed bereikbaar.		98% (1091)	2% (26)	27
Is verbetering nodig in de bezoeken van de begeleider?			7% (76)	93% (1041)	26

Begeleidingsplan		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
12.	Ik weet wat er in mijn begeleidingsplan staat.		91% (1013)	9% (96)	34
13.	Ik kan regelmatig over mijn begeleidingsplan overleggen met mijn begeleider.		94% (1046)	6% (63)	34
14.	Ik ben tevreden over wat de begeleiding mij tot nu toe oplevert.		97% (1080)	3% (36)	27
Is verbetering nodig in het begeleidingsplan?			5% (55)	95% (1038)	50

Rechten		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
15.	Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen.		81% (896)	19% (210)	37
16.	Ik weet dat ik recht heb om al mijn persoonlijke gegevens in te zien.		94% (1044)	6% (68)	31
17.	De begeleider informeert mij over regelingen en ontwikkelingen die voor mij van belang zijn.		93% (1027)	7% (75)	41
Is verbetering nodig in de rechten?			4% (46)	96% (1032)	65

Sociaal contact		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
18.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over sociale contacten (vrienden, familie, kennissen)		99% (1101)	1% (7)	34
19.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen.		96% (1047)	4% (44)	52
Is verbetering nodig in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties of seksualiteit?			7% (79)	93% (1013)	51

Privacy		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
20.	De begeleider respecteert mijn privacy.		100% (1089)	0%(3)	51
21.	De begeleider gaat vertrouwelijk om met mijn persoonlijke gegevens.		99% (1093)	1% (10)	50
Is verbetering nodig ten aanzien van de privacy?			1% (6)	99% (1076)	51

Spiritualiteit en geloofsovertuiging		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
22.	Ik word in mijn waarde gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit.		99% (1083)	1% (6)	54
Is verbetering nodig ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan?			3% (32)	97% (1064)	47

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

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