



Inspectie voor de Gezondheidszorg
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Bevindingenverslag
van het inspectiebezoek over het versterken
van de positie van de cliënt en zijn of haar
netwerk
aan Stichting Nedereind
in Nieuwegein
op 14 december 2016

Utrecht, februari 2017

Referentie: V1010749

Inhoud

1 Inleiding—3

2 Bevindingen bezoek—4

2.1 Thema 1. Dialoog tussen cliënt en zorg verleners—7

2.2 Thema 2. Aandacht voor sociaal netwerk van de cliënt—8

2.3 Thema 3. Behoud keuzeruimte voor cliënten—10

2.4 Thema 4. Systematisch werken met een integraal ondersteuningsplan—11

Bijlage - Hoofdstuk 1 van de Kwaliteitsagenda Gehandicaptenzorg

1 Inleiding

Op 14 december 2016 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) een bezoek gebracht aan Stichting Nedereind, Nedereindseweg 402 in Nieuwegein.

Aanleiding en belang

Een taak van de inspectie is het bevorderen van zorg van goede kwaliteit en van goed niveau. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. De zorgaanbieder stemt de zorg af op de reële behoefte van de cliënt en levert de zorg in overeenstemming met de professionele standaard. Hierbij neemt de zorgaanbieder de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht en borgt hij dat de cliënt met respect wordt behandeld.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft op 1 juli 2016 de kwaliteitsagenda gehandicaptenzorg aan de Tweede Kamer gestuurd. In deze brief besteedt hij aandacht aan het thema 'Het versterken van de positie van de cliënt en zijn of haar netwerk, zodat de cliënt de zorg krijgt die hij wenst en die recht doet aan de kwaliteit van zijn bestaan' (hierna: versterken van de positie van de cliënt en zijn netwerk').

Het thema is niet nieuw in de gehandicaptenzorg. In de kwaliteitsagenda wordt op dit thema (en andere thema's) voortgebouwd. De inspectie wil bijdragen aan de uitvoering van de kwaliteitsagenda en heeft ervoor gekozen om aan dit thema in 2016 aandacht te besteden.

Werkwijze

De inspectie heeft een semigestructureerde vragenlijst opgesteld over het thema 'versterken van de positie van de cliënt en zijn of haar netwerk'. In de vragenlijst zijn vier aandachtsgebieden geformuleerd:

- Dialoog tussen de cliënt en zorgverleners;
- Aandacht voor het sociale netwerk van de cliënt;
- Behoud van de keuzeruimte van de cliënt;
- Systematisch werken met een ondersteuningsplan

Voor het thema en de aandachtsgebieden die uit het thema voortvloeien is gebruik gemaakt van de kwaliteitsagenda gehandicaptenzorg en het Kerninstrument Care wat door de inspectie wordt gebruikt tijdens reguliere toezichtbezoeken.

Om de informatie te verkrijgen heeft de inspectie:

- Gesprekken gevoerd met cliënten;
- Gesprekken gevoerd met cliëntvertegenwoordigers;
- Gesprekken gevoerd met begeleiders.

Deze gesprekspartners zijn door de inspectie geselecteerd, omdat zij de meest aangewezen personen zijn om de inspectie vanuit hun ervaringen te informeren over het thema.

Van de informatie die tijdens de gesprekken wordt verkregen wordt een bevindingenverslag opgesteld. Dit bevindingenverslag wordt niet openbaar gemaakt op de website van de inspectie.

2 Bevindingen bezoek

Naam instelling	Stichting Nedereind
Adresgegevens	Nedereindseweg 402, Nieuwegein
Bezochte locatie	Nedereindseweg 402, Nieuwegein
Beschrijving van de bezochte locatie	
<p>Stichting Nedereind levert ambulante dienstverlening aan mensen met een licht-verstandelijke beperking. Tevens kan de stichting een woonplek bieden aan mensen (vanaf 16 jaar) met een licht verstandelijke beperking en/of psychische stoornis/gedragsproblemen. Het kan gaan om een tijdelijke of langdurige woonplek. Met ingang van 1 januari 2008 levert Nedereind intramurale zorg (verblijfszorg) op de hoofdlocatie. Sinds 1 januari 2009 wordt er dagbesteding geleverd. Vanaf december 2009 mag Nedereind ook zorg leveren met een justitiële verwijzing / indicatie. Nedereind heeft de beschikking over een woonboerderij voor 13 jongvolwassenen in Nieuwegein-Noord, een woonboerderij in Utrecht voor 15 jongvolwassenen, twee eengezinswoningen in Nieuwegein-Zuid voor respectievelijk 3 en 4 mensen en 13 boven- en benedenwoningen nabij de hoofdlocatie en twee appartementen in het centrum van Nieuwegein.</p> <p>Naast het bieden van een woonplek richt Stichting Nedereind zich ook op het vinden en behouden van werk. Wanneer klanten die bij Nedereind wonen (of ambulante begeleiding ontvangen) geen of onvoldoende werk/ dagbesteding hebben (minder dan 3 dagen per week), participeren zij in de dagbesteding als onderdeel binnen Stichting Nedereind. Hierin kunnen cliënten een keuze maken tussen schoonmaak, groenvoorziening en onderhoud.</p> <p>Het wonen bij Stichting Nedereind kenmerkt zich door een veilige en stabiele omgeving met een vaste structuur, continuïteit en regels. De begeleiding van de jong volwassenen wordt verzorgd door een klein en vast team van medewerkers, dat daarbij wordt ondersteund door het hoofd en een orthopedagoog als zorginhoudelijk adviseur.</p> <p>Stichting Nedereind vindt dat sport en beweging belangrijk zijn voor jongeren.</p> <p>Het bezoek is gebracht aan de de hoofdlocatie van Stichting Nedereind, Nedereindseweg 402. Er is gesproken met cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die wonen, komen en/of werken op de verschillende soorten locaties van Nedereind.</p>	

Bevindingen op het hoofdthema:

Het versterken van de positie van de cliënt en zijn netwerk door het veld zodat de cliënt de zorg krijgt die hij wenst en die recht doet aan de kwaliteit van zijn bestaan.

Algemeen

Uit de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met cliënten, cliënt-vertegenwoordigers en medewerkers komt op hoofdlijnen een eenduidig, positief beeld naar voren. De medewerkers van Nedereind zijn op een gestructureerde manier bezig met het versterken van de positie van de cliënt en zijn netwerk. De begeleiding is gebaseerd op de individuele behoeften en ontwikkelvragen van de cliënt, gericht op persoonlijke ontwikkeling en het verkrijgen van (meer) zelfstandigheid. De cliënt krijgt de begeleiding die hij nodig heeft en die bijdraagt aan de kwaliteit van zijn bestaan. Op enkele onderdelen kunnen verbeteringen worden aangebracht.

Dialogoog

De cliënten en de cliëntvertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden over het contact met de medewerkers en ervaren een goede persoonlijke band. De begeleiders luisteren en stellen goede vragen. Zij zijn goed bereikbaar. De begeleiders vertellen zelf dat zij zoeken naar communicatie die past bij de individuele cliënt. De begeleiders helpen elkaar daarbij in de teambesprekingen en in periodieke coachingsgesprekken. Zij spreken over een open team waarin ook moeilijke dingen aan de orde komen.

De begeleiding vindt op een methodische en gestructureerde manier plaats, gericht op het stellen en behalen van doelen, die relevant zijn voor hun ontwikkeling en zelfstandigheid. De cliëntvertegenwoordigers geven aan dat de cliënten daarbij ook echt ondersteund worden. De evaluatie vindt plaats in samenspraak met de cliënt zelf. De cliëntvertegenwoordigers worden, als zij en de cliënten dat willen en kunnen, actief betrokken bij de voortgangsgesprekken. De uitspraken van de cliënten, de cliëntvertegenwoordigers en de medewerkers stemmen in belangrijke mate overeen.

Er zijn bij Nedereind regelmatig bewonersoverleggen, maar de cliënten krijgen voor hun gevoel op sommige vragen onvoldoende antwoord.

Sociaal netwerk

Cliënt geven aan dat iedereen een eigen behoefte heeft als het gaat om een sociaal netwerk. De een is daarin actiever dan een ander. Ze ervaren dat ze hierin zelf een keuze hebben. Volgens cliëntvertegenwoordigers en begeleiders is het sociaal netwerk van cliënten beperkt.

Voor cliënten zijn werk, dagbesteding en sportbeoefening belangrijke manieren om sociale contacten te onderhouden. De begeleiders zeggen dat zij daarom veel aandacht besteden aan werk/dagbesteding en sportactiviteiten. cliëntvertegenwoordigers vinden dat belangrijk en zien dat dat ook gebeurt.

Keuseruimte

De cliënten vinden dat zij eigen keuzes kunnen maken. Ze kiezen zelf voor wat ze doen, hoe ze er uit zien en hoe ze hun kamer inrichten, ook als anderen het daar niet altijd mee eens zijn. Cliëntvertegenwoordigers bevestigen dit beeld. Zij vinden dat er sprake is van goede ondersteuning voor de cliënt bij de keuze voor werk en/of dagbesteding die bij hem of haar past. Volgens de cliëntvertegenwoordigers zijn medewerkers er op gericht dat cliënten dingen zelf doen en eigen keuzes maken. Zij vinden dat begeleiders soms wel sturender mogen zijn en vinden het ook goed dat er een aantal vaste afspraken zijn.

Begeleiders motiveren en stimuleren cliënten in het stellen en verwezenlijken van hun eigen doelen en het werken aan zelfstandigheid. Als het gaat om het maken van eigen keuzes, zien de begeleiders wel beperkingen, zoals met betrekking tot het wel of niet zelfstandig wonen. Begeleiders geven keuseruimte binnen een structuur die het veilig maakt voor de bewoners, de omgeving en de medewerkers. Cliënten ervaren soms zelf de grenzen van hun gemaakte keuzes. Dan gaat het niet goed en wordt het later nog eens of op een andere manier geprobeerd.

In een aantal situaties wordt de keuseruimte bewust beperkt, bijvoorbeeld door het plaatsen van camera's in algemene ruimtes en het uitvoeren van kamercontroles.

Ondersteuningsplan

Nedereind werkt methodisch aan de hand van een ondersteuningsplan met concrete doelen. Volgens de medewerkers stelt de cliënt zijn eigen doelen op. In de praktijk samen met of begeleid door de begeleider. In het begin zijn het vaak nog standaarddoelen gericht op het wennen bij Nedereind en het opruimen van de kamer en dergelijke. Daarna volgen meer cliëntspecifieke doelen.

De cliënten, de cliëntvertegenwoordigers en de medewerkers vertellen consistent over de structuur om het ondersteuningsplan op te zetten en te evalueren: elke week hebben de cliënten een ondersteuningsgesprek met hun persoonlijk begeleider. Zij spreken dan hoe de week is verlopen en over de doelen die gesteld zijn in het ondersteuningsplan. Hiervan wordt een verslag gemaakt. De cliënten vinden de gesprekken prettig en zijn tevreden over de begeleiding. De cliëntvertegenwoordigers vinden een wekelijks gesprek van een uur eigenlijk te kort. Zij vinden dat Nedereind hier te weinig tijd en geld voor krijgt.

Het ondersteuningsplan wordt elke drie maanden opnieuw bekeken in een gesprek samen met de cliënt, de begeleider en als het kan de cliëntvertegenwoordiger. De cliëntvertegenwoordigers zien dat gewerkt wordt aan het zetten van stapjes die passen bij hoever de cliënt is. Afspraken worden goed in het ondersteuningsplan vastgelegd en de voortgang wekelijks besproken met de cliënten en ook met de cliëntvertegenwoordigers. Jaarlijks vindt een gesprek plaats over het ondersteuningsplan samen met cliënt en indien gewenst cliëntvertegenwoordigers. De cliëntvertegenwoordigers zien dat de begeleiding de cliënten kent. Er is aandacht voor individuele aanpak per kind. Het verschilt per kind dus ook allemaal.

2.1 Thema 1. Dialoog tussen cliënt en zorgverleners

2.1.1

Cliënten

De cliënten zijn tevreden over het contact met hun persoonlijk begeleiders. Ze ervaren een goede persoonlijke band. De begeleiders luisteren en stellen goede vragen. De begeleiders zijn goed bereikbaar. De begeleiding is gericht op het stellen van doelen. Elke week bespreken cliënten met hun persoonlijke begeleider in een ondersteuningsgesprek hoe het gaat en hoe het staat met het werken aan hun doelen. Ze worden geholpen met het zelf bedenken van oplossingen voor vragen die ze hebben. Elke drie maanden worden de doelen opnieuw bekeken. Volgens de cliënten kunnen sommige doelen nooit gehaald worden, omdat iemand nu eenmaal ook is zoals hij of zij is. Tussen de ondersteuningsgesprekken door kunnen de cliënten ook bij andere medewerkers terecht en is er ruimte voor contact.

Er zijn bij Nedereind ook bewonersoverleggen. Op de hoofdlocatie, Nedereindseweg 402, is er elke twee weken een bewonersoverleg met de cliënten die op de benedenverdieping wonen en elke maand een bewonersoverleg met de cliënten die op de eerste verdieping wonen. De cliënten krijgen voor hun gevoel in die overleggen onvoldoende antwoord op sommige vragen. Het gaat dan bijvoorbeeld over de vervanging van een kapotte wasmachine en koelkast en over geld.

2.1.2

Cliëntvertegenwoordigers

De cliëntvertegenwoordigers zien dat de persoonlijk begeleiders een goede band opbouwen met de cliënten. De cliënten worden geholpen en met het stellen en behalen van doelen en de cliëntvertegenwoordigers worden, als zij en de cliënten dat willen en kunnen, actief betrokken bij de voortgang. Zij zijn dan bij de evaluatiegesprekken een keer per drie maanden en bij een jaarlijks gesprek over het ondersteuningsplan. Degenen die willen zijn ook betrokken bij verschillende activiteiten van Nedereind. De cliëntvertegenwoordigers merken dat de begeleiders open staan voor hun opmerkingen en vragen. Zij zien dat er gewerkt wordt aan ontwikkeling en zelfstandigheid. Soms krijgt een cliënt dan meer ruimte om eigen keuzes te maken dan de cliëntvertegenwoordiger wellicht zelf wenselijk zou vinden. Het is prettig dat een begeleider die een goede klik heeft met de cliënt, de cliënt ook kan blijven begeleiden als hij naar een andere woning verhuisd.

2.1.3

Begeleiders

Stichting Nedereind zoekt naar een goede klik tussen cliënten en begeleiders. Volgens de begeleiders slaagt Nedereind daar best goed in. De persoonlijke begeleiding is gericht op het motiveren van cliënten om doelen voor de eigen ontwikkeling te stellen en te behalen met het oog op toenemende zelfstandigheid. Dat doen ze in ieder geval in een wekelijks ondersteuningsgesprek. Afhankelijk van de zelfstandigheid van de cliënt gebeurt het ook tussendoor. Begeleiders motiveren cliënten om te werken (werk of dagbesteding) en te sporten. Er wordt ontwikkelingsgericht en planmatig gewerkt. Cliënten krijgen ondersteuning bij het structureren van hun dagelijks leven. De begeleiders zoeken naar communicatie die past bij de individuele cliënt. Dat laten ze in het gesprek ook zien met voorbeelden. De begeleiders helpen elkaar daarbij. Bijvoorbeeld in de teambesprekingen, in periodieke coachingsgesprekken met het hoofd, door enkele jaarlijkse interne audits en door deskundigheidsbevordering. De medewerkers spreken over een open team waarin ook moeilijke dingen open worden besproken. Ook de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden volgens de begeleiders benut om te bekijken hoe dingen beter kunnen. Goede voorbeelden daarvan kwamen in het gesprek echter minder aan bod.

De gedragsdeskundige van Nedereind is ook groepsleider. De medewerkers waarmee is gesproken en de gedragsdeskundige zelf vinden deze dubbelrol geen probleem.

2.2 Thema 2. Aandacht voor sociaal netwerk van de cliënt

2.2.1 *Cliënten*

Iedere cliënt heeft een eigen behoefte als het gaat om een sociaal netwerk. De een is daarin actiever dan een ander. Ze ervaren dat ze hierin zelf een keuze hebben. De cliënten hebben werk of dagbesteding. Daar hebben ze contact met collega's en klanten. Dat bevalt goed. Nedereind stimuleert hen om te werken en om te sporten. In haar vrije tijd gaat een cliënt graag op pad naar opnames van tv-programma's en concerten. Ze vertelt hoe makkelijk ze dan ook contact legt met andere mensen. Ook tafeltennist ze bij Nedereind. Een andere cliënt houdt van gamen en vertelt over de online contacten met andere gamers over de hele wereld. Een derde cliënt gaat in de weekends naar zijn ouders en daar doet hij met zijn familie leuke dingen.

2.2.2 *Cliëntvertegenwoordigers*

Volgens de cliëntvertegenwoordigers is het sociaal netwerk van cliënten beperkt. Zij zien dat de begeleiders van Nedereind het leggen en onderhouden van contacten en/of vriendschappen actief stimuleren en ondersteunen. Ze vinden het belangrijk dat cliënten werken en sporten en zien dat Nedereind hierin actief is.

Als het gaat om vriendschappen, is het vaak 'uit het oog uit het hart'. Als een cliënt verhuist, is het soms moeilijk om contact te houden. Nedereind helpt dan met het bedenken van oplossingen, zoals bijvoorbeeld een wekelijkse 'mannenavond' voor twee cliënten die een klik hebben maar niet meer op dezelfde plek wonen. Ook de reizen die Nedereind met begeleiding heeft georganiseerd naar Parijs en Londen bevallen goed. De cliëntvertegenwoordigers benoemen dat de begeleiders het onderwerp vriendschappen en relaties actief benaderen en vinden dat ook erg belangrijk.

De gesproken cliëntvertegenwoordigers zijn ook positief over hun eigen contact met de begeleiders: "De driehoek tussen [naam cliënt], de begeleider en mij werkt heel goed." De lijntjes zijn kort. Ze ervaren voldoende mogelijkheden om actief betrokken te zijn en te blijven.

2.2.3 *Begeleiders*

De begeleiders zien dat cliënten regelmatig een vrij beperkt netwerk hebben. Moedoen aan de samenleving is een uitgangspunt. Dat is belangrijk voor het sociale netwerk. De begeleiders geven veel aandacht aan werk/dagbesteding en sportactiviteiten. Er is bijvoorbeeld een tafeltennisvereniging in eigen huis, Nedereindseweg 402. Ook spelers van buiten Nedereind sporten daar. Een team van Nedereind doet ook mee aan de competitie en gaat met begeleiding naar uitwedstrijden in de regio. De meeste bewoners zijn lid van de sportschool. Er is er één aan de overkant geopend. Dat maakt het ook makkelijker.

Nedereind onderhoudt goede contacten met de gemeenten, werkcoaches, en met verschillende bedrijven (waaronder een supermarkt in de buurt). Dat helpt bij het motiveren van cliënten om te werken. Cliënten kunnen ook gekoppeld worden aan een vrijwilliger, als maatje.

Vriendschappen opbouwen kan voor cliënten ingewikkeld zijn. Motiveren is belangrijk. Nedereind heeft een activiteitenprogramma dat daarbij helpt. Er is bijna elke avond intern wel iets te doen. Daar komen vriendschappen uit voort. Er zijn bijvoorbeeld cliënten die samen uit gaan. Veel van de contacten zijn wel intern gericht.

Begeleiders ondersteunen ook bij het opbouwen van relaties. Ze letten daarbij ook op risico's, bijvoorbeeld van datingsites. In ondersteuningsgesprekken is aandacht voor relaties ook risico's daarbij.

De begeleiders werken waar mogelijk ook samen met de cliëntvertegenwoordiger, bijvoorbeeld in het driemaandelijks evaluatiegesprek over het ondersteuningsplan. Maar als een cliënt zegt dat hij of zij niet wil dat de begeleider haar moeder belt, dan

kan de begeleider in gesprek wel proberen te motiveren, maar niet verplichten. Dan wordt er dus niet gebeld.
De begeleiders zouden het goed vinden als meer ouders zelf actief betrokken zouden worden bij hun kinderen.

2.3 Thema 3. Behoud keuzeruimte voor cliënten

2.3.1

Cliënten

De cliënten vinden het maken van eigen keuzes in hun leven belangrijk. Ze vinden dat ze ook hun eigen keuzes kunnen maken en willen graag zelfstandig zijn. Ze kiezen zelf voor wat ze doen, hoe ze er uit zien en hoe ze hun kamer inrichten, ook als anderen het daar niet altijd mee eens zijn. Het contact met de persoonlijke begeleiders is goed. Zij helpen bij het zelfstandiger oppakken van het eigen leven. De cliënten stellen met hulp van de begeleider steeds doelen op waaraan ze willen werken: "Als je zelf een doel weet, kun je die opschrijven." Die doelen kunnen overal over gaan. Bijvoorbeeld over werk, over sport en over persoonlijke verzorging.

De cliënten vinden het niet nodig dat er vanaf januari nieuwe regels komen. Er is dan op locatie Nedereindseweg 402 's avonds een uur langer begeleiding aanwezig (tot 23.00 uur in plaats van 22.00 uur): "Om de boel beter in de gaten te houden". Ze willen graag dat de kapotte wasmachine en de kapotte koelkast boven vervangen worden. Ze begrijpen niet dat daar geen geld voor zou zijn, terwijl er wel geld is om overal nieuwe camera's op te hangen. Ze vertellen dat de camera's 24 uur per dag opnames maken, waarvan de opnames als het nodig is tot 2 weken geleden teruggekeken kunnen worden. Er hangen geen camera's in de eigen kamers.

2.3.2

Cliëntvertegenwoordigers

De cliëntvertegenwoordigers vinden dat bij Nedereind sprake is van goede ondersteuning voor de cliënt bij de keuze voor werk en/of dagbesteding die bij hem of haar past. Cliënten worden ook geholpen om aan het werk te komen. Er is af en toe contact met begeleiders op het werk. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt het positief te vinden dat een nieuwe begeleider van Nedereind ook contact opneemt met het werk van cliënt om zich voor te stellen.

Nedereind is volgens de cliëntvertegenwoordigers zoveel mogelijk gericht op het zelf doen door cliënten en het maken van eigen keuzes. Ze denken soms wel eens dat Nedereind misschien eerder de cliënt sturender mag helpen als het bijvoorbeeld te lang duurt bij de cliënt zelf. De cliëntvertegenwoordigers vinden het goed dat er een aantal vaste afspraken zijn bij Nedereind: "Normaal om dat soort afspraken te hebben, bijvoorbeeld om te voorkomen dat iedereen de godganse dag maar binnenloopt. De cliënten hebben ook rust en regelmaat nodig." Een cliëntvertegenwoordiger zou het een goed idee vinden als er 's avonds langer begeleiding is.

Eén van de cliëntvertegenwoordigers heeft een paar jaar geleden zelf cliënten van Nedereind geïnterviewd en hoorde toen van meerdere cliënten terug dat de begeleiding was gericht op het maken van eigen keuzes en zelfstandigheid: "Je ziet cliënten ook echt doorgroeien en bijvoorbeeld zelfstandig gaan wonen. Dat is ook de bedoeling."

Cliënten mogen zelf ook bepalen hoe ze hun kamer inrichten en aankleden. Er wordt wel gelet op persoonlijk hygiëne, maar "als je een rommeltje van je kamer maakt, dan heb je er zelf last van. Nedereind ziet dat als verantwoordelijkheid van cliënten zelf uiteindelijk."

2.3.3

Begeleiders

Begeleiders motiveren en stimuleren cliënten in het stellen en verwezenlijken van hun eigen doelen en het werken aan zelfstandigheid. Als het gaat om het maken van eigen keuzes, zien de begeleiders ook beperkingen: "Bijvoorbeeld met betrekking tot wonen. Niet iedereen die zelfstandig wil wonen, is daar ook echt aan toe. We kunnen niet alle vrijheid geven. [...] We geven keuzeruimte binnen een structuur die het veilig maakt voor de bewoners, de omgeving en de medewerkers." Cliënten ervaren soms zelf de grenzen van hun gemaakte keuzes. Dan gaat het niet goed en wordt het later nog eens of op een andere manier geprobeerd.

Bij Nedereind worden kamercontroles uitgevoerd. Daarbij kijken begeleiders of cliënten zich aan de huisregels houden voor een ordelijk en veilig leven in huis en aan

individuele afspraken. Als cliënten zich daar niet aan houden, kan dat leiden tot een time-out voor 24 uur tot een week.

2.4 Thema 4. Systematisch werken met een integraal ondersteuningsplan

2.4.1 *Cliënten*

De cliënten hebben elke week een ondersteuningsgesprek met hun persoonlijk begeleider. Ze praten over hoe de week is gegaan en over de doelen die gesteld zijn in het ondersteuningsplan. Ze vinden de gesprekken prettig en zijn tevreden over de begeleiding. Ook al komt de begeleider niet altijd precies op de afgesproken tijd. De gesprekken kunnen over verschillende dingen gaan, ook afhankelijk van waar de cliënt woont. Als het goed gaat, kunnen het kortere gesprekken zijn.

Het ondersteuningsplan wordt elke drie maanden opnieuw bekeken in een gesprek samen met de cliënt, de begeleider en als het kan de cliëntvertegenwoordiger. Als je gaat verhuizen, maak je een heel nieuw plan.

2.4.2 *Cliëntvertegenwoordigers*

De cliëntvertegenwoordigers zien dat bij Nedereind gewerkt wordt aan het zetten van stapjes die passen bij hoever de cliënt is. Afspraken worden goed in het ondersteuningsplan vastgelegd, goed wekelijks in een ondersteuningsgesprek besproken met de cliënten en in evaluatiegesprekken ook met de cliëntvertegenwoordigers. Ook vindt er jaarlijks een gesprek plaats over het ondersteuningsplan samen met cliënt en indien gewenst cliëntvertegenwoordigers. De cliëntvertegenwoordigers zien dat de begeleiding de cliënten kent: "Er is aandacht voor individuele aanpak per kind. Het verschilt per kind ook allemaal. Het wordt ook belangrijk gevonden dat het klikt. Als het niet klikt wordt bijvoorbeeld een andere begeleider gezocht." Het contact met de begeleiding vinden de cliëntvertegenwoordigers best goed: "Het contact met de een is beter dan met de ander, maar er kan altijd gebeld worden. Er wordt goed geluisterd. We worden serieus genomen. We hebben niet echt iets negatiefs." Als er tussendoor iets nodig is, kunnen de cliënten en cliëntvertegenwoordigers altijd een beroep doen op begeleiding die aanwezig is.

Een wekelijks ondersteuningsgesprek van een uur vinden de cliëntvertegenwoordigers wel kort. Ze vinden dat Nedereind hier te weinig tijd en geld voor krijgt.

2.4.3 *Begeleiders*

Nedereind werkt methodisch aan de hand van een ondersteuningsplan met concrete doelen. De cliënt stelt de doelen op. In de praktijk samen met of begeleid door de begeleider. In het begin zijn het vaak nog standaarddoelen gericht op het wennen bij Nedereind en het opruimen van de kamer en dergelijke. Daarna volgen meer cliëntspecifieke doelen.

De voortgang wordt wekelijks besproken met de cliënt in ondersteuningsgesprekken. Eens per drie maanden vindt evaluatie en eventueel bijstelling van doelen plaats in gesprek met cliënt en eventueel cliëntvertegenwoordiging. Eens per jaar is er een jaargesprek met cliënt, begeleider, cliëntvertegenwoordiger en eventueel extern betrokken expertise. Het ondersteuningsplan laat nieuwe collega's snel en goed zien wat de doelen zijn en hoe bewoners in elkaar zitten, ook met tips over hoe om te gaan met de cliënt: "Hoe iemand te benaderen, te begeleiden zonder dingen over te nemen. Hoe communiceer je met de cliënt. Wat moet je juist niet doen. Het staat er in korte praktische zinnen."

De doelen staan ook in ondersteuningsverslagen. Dat zijn de verslagen die worden bijgehouden naar aanleiding van de wekelijkse ondersteuningsgesprekken.

De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor het opstellen van het ondersteuningsplan. De gedragsdeskundige is verantwoordelijk voor de controle van het plan.

De begeleiders willen hun jongvolwassen cliënten begeleiden naar meer zelfstandigheid. Dat gaat gepaard met gestructureerd werken en sturen op verantwoordelijkheid van cliënten zelf.