



Uitvraag Cliëntenpanel

“Vertrouwen komt te voet en gaat te paard”

Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	4
Eerste uitvraag	5
Clientmedezeggenschap	5
Afrondend	6
Tweede uitvraag	7
Kwaliteit.....	7
Afrondend	11
Derde uitvraag	12
Het zorgplan	12
Afrondend	13
Vierde uitvraag	14
De vertrouwenspersoon.....	14
Conclusie	17
En dan nog dit	17

Inleiding

De Stichting Samenwerkende Zorgboeren hecht veel waarde aan de inbreng van haar cliënten en hun sociale netwerk. Niet alleen vanuit de overtuiging dat hulpverlening een proces is waarin samenwerking met de cliënt, bij voorkeur in een groene omgeving, leidt tot welzijn en gezondheid, maar ook omdat het een recht is van iedere cliënt om inspraak te hebben bij alle zaken die hen zelf betreffen. Alle aangesloten zorgboerderijen zijn in het bezit van een relevant keurmerk of daar mee bezig. Binnen deze keurmerken is de medezeggenschap en participatie van cliënten geregeld en daarmee op locatieniveau geborgd. SZZ is verantwoordelijk voor het instellen van een Centrale Cliënten Raad (CCR) conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De medezeggenschap van cliënten zal in eerste plaats herkenbaar gestalte moeten krijgen in de individuele hulpverleningsrelatie, dat wil zeggen op de zorgboerderij. Maar wanneer het niet meer om individuele maar om gemeenschappelijke belangen van cliënten gaat is de CCR, binnen SZZ vormgegeven als Cliëntenpanel, het belangrijkste middel om medezeggenschap op het niveau van de stichting gestalte te geven.

Gezien het grote werkgebied en de veelheid aangesloten zorgboerderijen is er sprake van een geografische, maar ook een belevingsafstand tussen de cliënt en SZZ. In de beleving van de cliënt is hij of zij immers niet in zorg bij SZZ maar bij de betreffende zorgboerderij.

SZZ streeft ernaar om in het Cliëntenpanel een vertegenwoordiging van elke zorgboerderij zitting te laten nemen. Daartoe worden de zorgboerderijen aangeschreven met het verzoek een cliënt(vertegenwoordiger) voor te dragen.

De leden van het Cliëntenpanel worden middels een enquête bevraagd op een scala aan relevante onderwerpen. Deze onderwerpen en de vraagstelling worden tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur vastgesteld. Een deel van deze vraagstelling is direct gelinkt met de zelfanalyse zorgorganisatie als onderdeel van de inkoop Wlz 2016. Daarnaast wordt een lid van het Cliëntenpanel in de gelegenheid gesteld om thema's, onderwerpen voor te dragen, evenals te adviseren over nieuwe beleidsontwikkelingen alsmede de uitwerking daarvan op cliëntniveau.

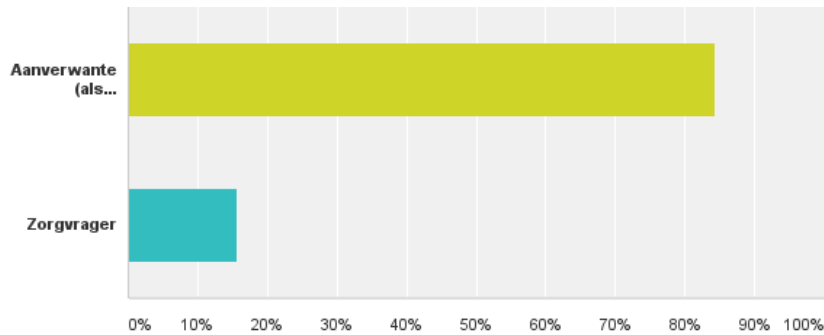
Cliëntenparticipatie is het vroegtijdig betrekken van cliënten en gebruikers in het beleidsproces op stichtingsniveau. Zij denken mee, geven advies en hebben invloed op het beleidsproces en het hulp- en ondersteuningsaanbod van de stichting.

Afgelopen periode is het cliëntenpanel gegroeid naar 47 leden. De ambitie van SZZ is om het aantal leden van het cliëntenpanel gelijk te laten zijn aan het aantal aangesloten zorgboerderijen (augustus 2016: 93)

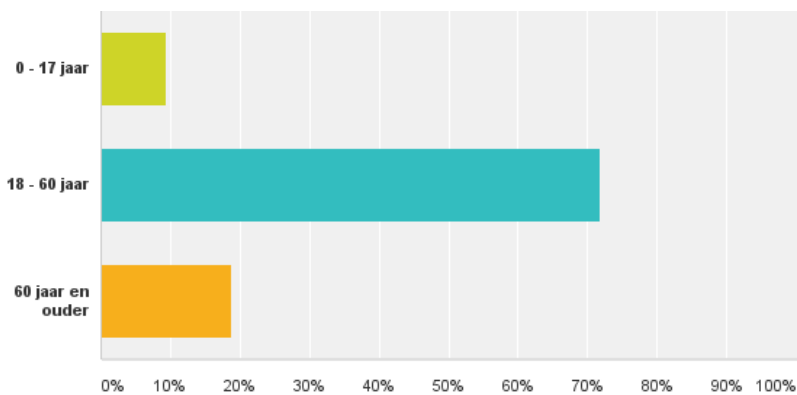
Algemeen

Aan het cliëntenpanel is driemaal een set aan vragen voorgelegd. Hieronder zijn gegevens weergegeven die inzicht geven in de samenstelling van het cliëntenpanel.

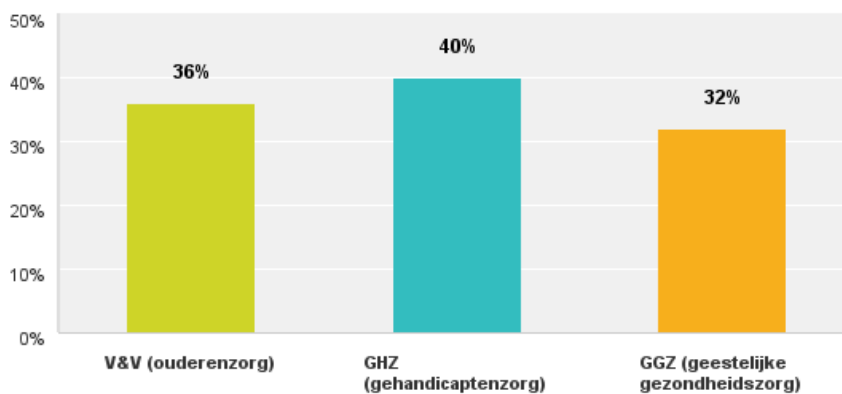
De verdeling tussen cliënt en aanverwante ziet er als volgt uit.



De leeftijdsopbouw van de cliënten is als volgt weer te geven.



De doelgroepverdeling is als volgt weer te geven.

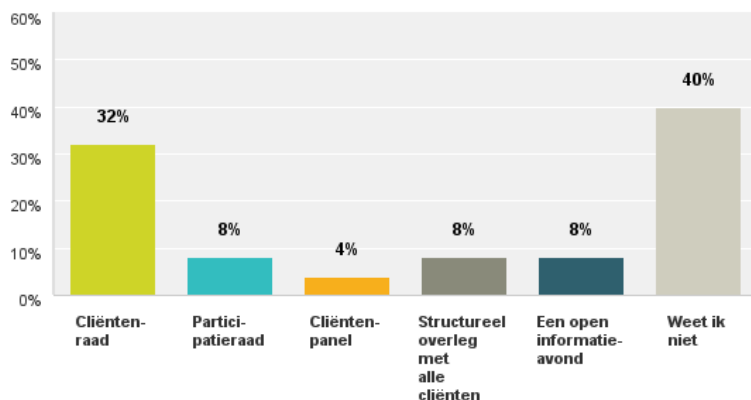


Eerste uitvraag

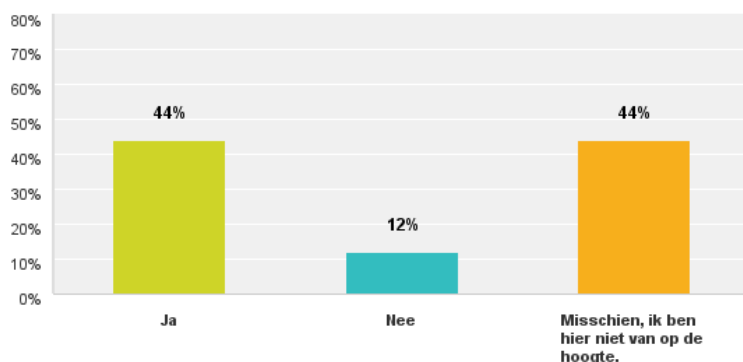
Onderdeel van het kwaliteitssysteem dat op zorgboerderijen wordt gevoerd is het organiseren van medezeggenschap op lokaal niveau. Aan het cliëntenpanel is gevraagd hier inzicht in te verschaffen.

Clientmedezeggenschap

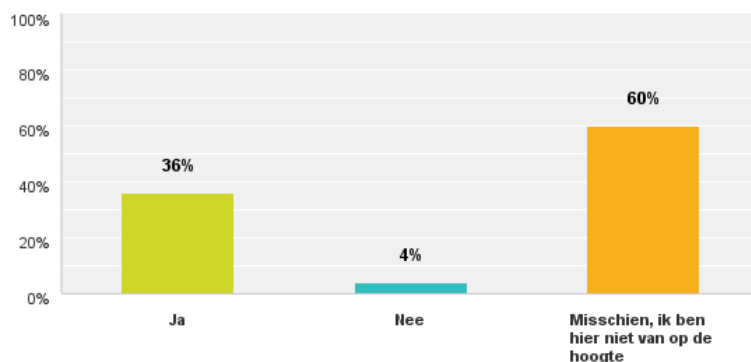
Op welke wijze is cliënt medezeggenschap op uw zorgboerderij geregeld?



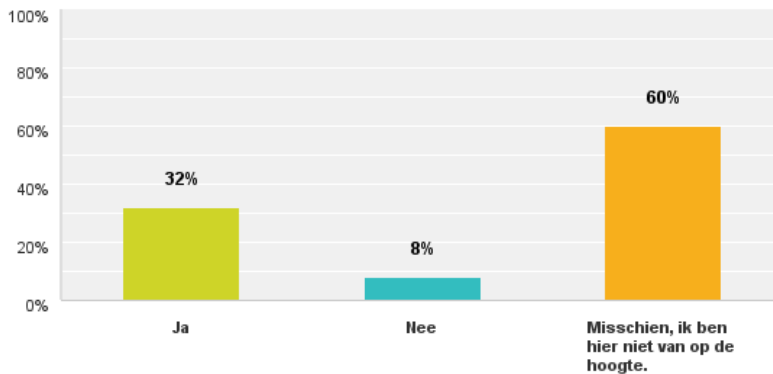
Heeft de zorgboerderij een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en dit met de cliëntenraad besproken?



Heeft de zorgboerderij met de cliëntenraad verbeterpunten besproken?



Wordt er met de cliëntenraad gesproken over de werkwijze en de invulling van het zorgplan?



Afrondend

Het werken met een cliëntenraad op de zorgboerderij is een verplichting vanuit wet- en regelgeving, maar ook vanuit het keurmerk wat de zorgboerderij voert. Op basis van deze uitvraag kan geconstateerd worden dat een groot deel van de leden van het cliëntenpanel op de hoogte is van de aanwezigheid van een cliëntenraad en de wijze waarop deze functioneert. Tegelijkertijd is een even groot deel van de leden niet op de hoogte van de aanwezigheid van een cliëntenraad. Daarnaast valt op dat niet altijd duidelijk is of iets binnen de cliëntenraad aandacht heeft gehad.

Cliëntmedezeggenschap is een essentieel onderdeel van het zorgaanbod op onze zorgboerderijen. Cliënten dienen beter geïnformeerd te worden over de wijze waarop medezeggenschap is georganiseerd. Samen met de zorgboerderijen wordt het volgende verbeterpunt opgepakt: "Op een SZZ zorgboerderij dient bij cliënten de werking en aanwezigheid en werking van cliëntmedezeggenschap bekend te zijn".

Begin 2017 wordt dit onderwerp met het cliëntenpanel verder opgepakt.

Tweede uitvraag

In deze tweede uitvraag ligt de nadruk op het kwaliteitsthema "de basis versterken". De doelstelling die de zorgkantoren hierbij hebben gesteld luidt als volgt: "De cliënt kan erop vertrouwen dat de zorg die geboden wordt van kwalitatief goed niveau is en voldoet aan de laatste inzichten in het veld".

Voordat cliënten zich een mening kunnen vormen over het vertrouwen in kwaliteit dient duidelijk te zijn wanneer voor een cliënt de zorg van "kwalitatief goed niveau" is.

Kwaliteitsdenken is een onderdeel wat meer en meer verankerd raakt op de zorgboerderij. Daarbij is nog wel een proces gaande of kwaliteitsdenken qua beleving een verplichtend karakter heeft voor de zorgboerderij of dat dit meer een vanzelfsprekendheid is.

Middels keurmerken, interne audits worden de kwaliteitsprocessen geborgd dan wel getoetst. De doelstelling van dit kwaliteitsthema vraagt echter naar het vertrouwen van de cliënt in die kwaliteit van de zorg.

De wijze waarop dit thema is geformuleerd raakt de visie van SZZ. Immers, niet een keurmerk, maar de beleving van de cliënt zegt primair iets over kwaliteit. Op stichtingsniveau gaat dit verder dan enkel het meten van de cliënttevredenheid, dit vergt een zekere beschouwende houding van de cliënt om aan te kunnen geven waar dat vertrouwen op is gebaseerd. Door dit vertrouwen nader te duiden dient dat nieuwe inzichten op te leveren, verwoordt in beleidsuitgangspunten, waarmee alle zorgboerderijen hun voordeel kunnen doen in de kwaliteitszorg aan cliënten.

Met de cliënten die dit hebben aangegeven zijn de resultaten in een individueel contact besproken.

Kwaliteit

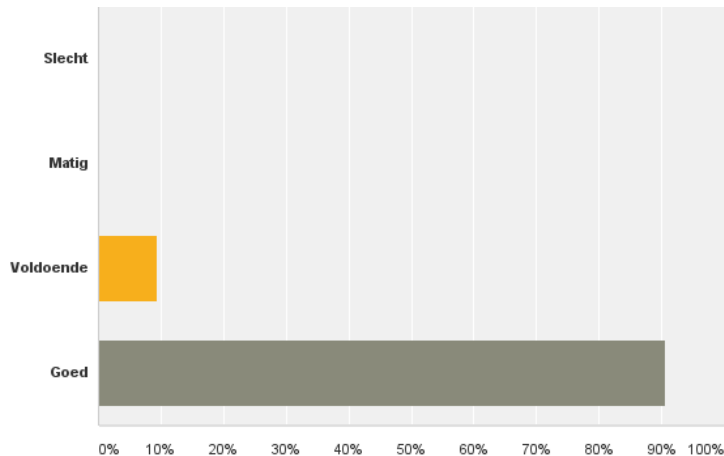
Waarom heeft u gekozen voor zorg op een zorgboerderij?

Antwoordkeuzen	Reacties	
De groene omgeving spreekt me aan	43,75%	14
De kleinschaligheid spreekt me aan	59,38%	19
Gehoord van iemand anders	18,75%	6
Niet over nagedacht, geen bewuste keuze	3,13%	1
Het werd me geadviseerd	18,75%	6
Het is dichtbij huis	12,50%	4
Ik word er vriendelijk ontvangen	34,38%	11
Ik weet het niet	6,25%	2
Totale aantal respondenten: 32		

In de beantwoording komen een drietal voorkeuren boven drijven. Met name de kleinschaligheid en de groene omgeving zijn aansprekend. Daarnaast wordt op vriendelijke ontvangst ook hoog gescoord.

In de persoonlijke reacties wordt vooral uitgelegd dat de landelijke en kleinschalige omgeving en het met de cliënt afgestemde activerende aanbod reden is geweest om de zorg bij een zorgboerderij te ontvangen.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van zorg op uw zorgboerderij?



De reden waarom cliënten de kwaliteit veelal als goed beoordelen laat zich volgens de reacties van het cliëntenpanel het best als volgt samenvatten;

aandacht persoonlijk attent
 gezellig professioneel betrokken gastvrij
 aansluiten op zorgvraag
 zorg op maat fijn open

De helft van de respondenten geeft aan dat ze weleens zorg hebben ontvangen via een reguliere zorgaanbieder. Het zijn met name de bovenstaande kernbegrippen waarvan de leden aangeven dat hierin de zorgboerderij zichzelf onderscheidt ten opzichte van een reguliere zorgaanbieder. In algemene zin wordt dat als zakelijker en minder persoonlijk beschouwd.

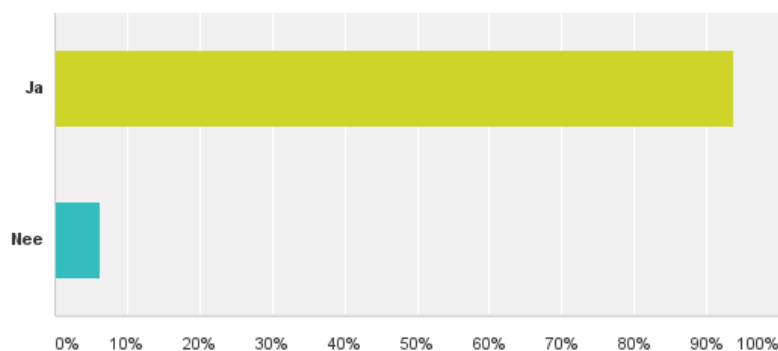
In de persoonlijke contacten met de leden van het cliëntenpanel valt het op dat zij gemakkelijk de kwaliteit kunnen benoemen die zij koppelen aan de zorgboerderij. Als aanvulling wordt nog benoemd dat de afwisseling in het geboden programma als een sterk punt wordt ervaren. Daarnaast ervaart men de grote buitenruimte in relatie tot de zorgvraag van bepaalde cliënten als een absolute meerwaarde. Daar waar cliënten zorg hebben ontvangen bij reguliere aanbieders heeft men de zorg daar ervaren als een standaardpakket. Dit in tegenstelling tot de zorgboerderij waar echt zorg op maat wordt geleverd.

Wat betekent kwalitatieve zorg voor u?

Antwoordkeuzen	Reacties
Dat de zorgboerderij een zorgkeurmerk heeft	12,50% 4
Dat er naar me geluisterd wordt	28,13% 9
Dat ik me er veilig voel	37,50% 12
Dat ik in het zorgplan zie dat ik begrepen wordt	12,50% 4
Dat er activiteiten worden geboden die bij mij passen	34,38% 11
Dat de zorgboerderij opgeruimd en goed onderhouden is	6,25% 2
Dat ik ertoe doe	31,25% 10
Dat ik invloed heb op mijn zorgomgeving	3,13% 1
Dat alle medewerkers professioneel zijn	25,00% 8
Dat afspraken worden nagekomen	6,25% 2
Dat ik geïnformeerd wordt over de ontwikkelingen in de zorg	0,00% 0
Dat de zorgboerderij op de hoogte is van mijn thuissituatie	18,75% 6
Dat er echt zorg op maat geboden wordt, passend bij mijn behoeften en wensen	53,13% 17
Dat ik met respect bejegend wordt	18,75% 6
Dat er volgens de laatste methodische inzichten gewerkt wordt	0,00% 0
Dat er regelmatig met mij geëvalueerd wordt	3,13% 1
Dat mijn familie erbij betrokken wordt	3,13% 1
Totale aantal respondenten: 32	

De leden mochten een drietal antwoorden aanvinken. In de persoonlijke reacties geven de leden van het cliëntenpanel aan dat eigenlijk alle onderwerpen er toe doen. Omdat er toch een keuze moet worden gemaakt valt op dat meer dan de helft van de respondenten aan geeft dat kwalitatieve zorg vooral betekent dat er zorg op maat geboden wordt, dat er aangesloten wordt bij de mogelijkheden en onmogelijkheden van de zorgvrager. In dezelfde lijn worden passende activiteiten eveneens belangrijk gevonden. Opvallend daarnaast is dat het gevoel van veiligheid en "er toe doen" hoog scoort.

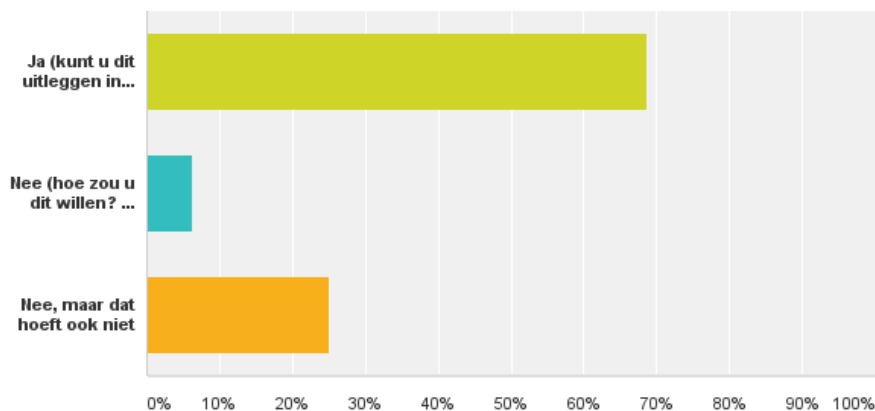
Ervaart u de door u aangevinkte antwoorden ook op uw zorgboerderij?



Een tweetal leden heeft aangegeven dat ze niet de kwaliteit ervaren op de zorgboerderij zoals ze zelf hadden gedefinieerd. Beide leden zijn nog wel lid van het cliëntenpanel, maar ontvangen geen zorg meer op de zorgboerderij. Met een zorgboerderij wordt hierover contact opgenomen, de andere zorgboerderij is geen lid meer van SZZ.

In het persoonlijke contact met leden van het cliëntenpanel was men unaniem positief over de kwaliteit die zij ervaren op de zorgboerderij. Door een ouder werd opgemerkt dat de verwachtingen zelfs zijn overtroffen. Met de juiste begeleiding en een geleidelijke overgang is het kind weer ingestroomd in het reguliere onderwijs.

Heeft u invloed op de kwaliteit van zorg op uw zorgboerderij?



Bijna 70% van de respondenten geeft aan invloed te hebben op de kwaliteit. Als onderbouwing wordt aangegeven dat er altijd ruimte is voor feedback, dat er geluisterd wordt. Op de zorgboerderij zijn korte lijnen en opmerkingen worden gewaardeerd. Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan dat er gesprekken door de zorgboerderij worden georganiseerd om dit onderwerp voldoende aandacht te geven.

Als kernbegrippen komen vooral de "bereidheid tot luisteren" en "samen bespreken" terug.

In het persoonlijke contact met het cliëntenpanel wordt het bovenstaande nogmaals bevestigd, aanvullend vertellen de leden dat afspraken worden nagekomen. Dat schept vertrouwen.

Wat zou de zorgboerderij kunnen doen om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren?

De meerderheid van de leden geeft aan dat zij geen verbetersuggesties hebben, behalve dat de zorgboerderij door moet gaan met zoals het nu loopt. In algemene zin is vooral tevredenheid een kernbegrip in de reacties.

Een enkeling geeft aan dat een uitbreiding met andere professionele disciplines mogelijk bij kan dragen aan een verbetering van de kwaliteit; bijvoorbeeld fysiotherapie of logopedie. Daarnaast wordt ook de wens geuit om wonen op de boerderij mogelijk te maken.

Algemeen advies is vooral "blijf luisteren".

Over het algemeen geven de leden aan dat zij het op prijs stellen wanneer ze over deze verbeteringen worden geïnformeerd. Naast berichtgeving over dit onderwerp via de mail, geeft men er vooral de voorkeur aan om persoonlijk te worden geïnformeerd.

Afrondend

Het cliëntenpanel geeft aan dat cliënten de kwaliteit op de zorgboerderij niet ervaren in kwaliteitssystemen of het werken conform de nieuwste methodieken. Wel wordt aangegeven dat de professionaliteit van medewerkers een belangrijk item is, maar dat vooral het persoonlijke karakter van de zorg en "gezien/gehoord" te worden bijdraagt aan de kwaliteitsbeleving. Eveneens het gevoel van veiligheid is een belangrijk criterium voor de kwaliteitsbeleving van de cliënt.

Daar waar opdrachtgevers, zoals gemeenten en zorgkantoren veelal de focus leggen op het aantoonbaar voeren van kwaliteitssystemen speelt dit bij cliënten nauwelijks een rol. Kwaliteit is iets wat je op persoonlijk vlak voelt en ervaart.

Het cliëntenpanel beoordeelt breed de kwaliteit van zorg op de zorgboerderij als goed. Op basis van dit resultaat is het dan ook lastig om verbeterpunten te formuleren. Wel kan gesteld worden dat vanuit cliëntperspectief de focus voor de zorgboerderij moet blijven op het persoonlijke karakter, passend aanbod van activiteiten en het gevoel van veiligheid.

Onze zorgboerderijen doen er dan ook goed aan om deze onderwerpen expliciet in hun cliënttevredenheidstoets aan de orde te stellen en daar waar nodig direct te anticiperen op de resultaten. Het betrekken van cliënten in dit proces is onmisbaar.

Voor SZZ geldt dat dit samen met het cliëntenpanel op een meer geaggregeerd niveau gemonitord dient te worden. Op deze wijze kan op stichtingsniveau beleid aangepast dan wel ontwikkeld worden. Binnen SZZ loopt op dit moment een project waarmee middels een digitale tool cliënttevredenheid gemeten kan worden en waarmee de resultaten van de zorg gemonitord worden. Bij dit laatste onderwerp wordt niet uitgegaan van de mening van de zorgaanbieder zelf maar wordt vooral de cliënt uitgedaagd om iets van zijn eigen voortgang te vinden.

Uitgaande van het bovenstaande sluit dit project goed aan bij het op geaggregeerd niveau volgen van resultaten en tevredenheid en biedt dit voldoende ruimte om daar waar nodig in te zoomen op de situatie van een individuele zorgboerderij.

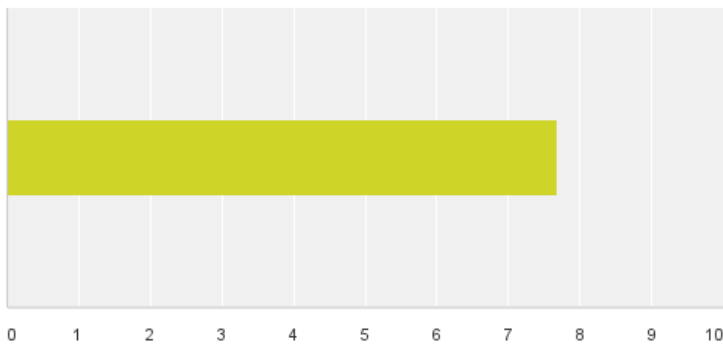
Derde uitvraag

Wanneer cliënten de zorgboerderij bezoeken is het van belang dat het zorgaanbod aansluit bij de zorgvraag en de verwachtingen van de cliënt. Het zorgplan is daarvoor een belangrijk middel. Enerzijds om de verwachtingen goed met elkaar vast te leggen, maar vooral om met elkaar af te spreken aan welke doelen gewerkt wordt en welke activiteiten daarvoor worden aangeboden.

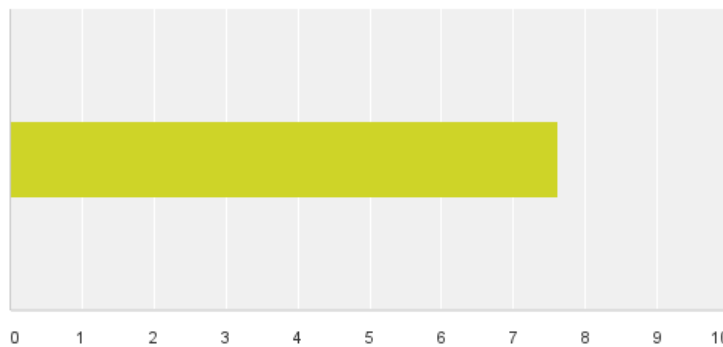
Aan het cliëntenpanel is een aantal vragen voorgelegd waarbij de eerste 3 vragen zijn gescoord van 0 tot 10.

Het zorgplan

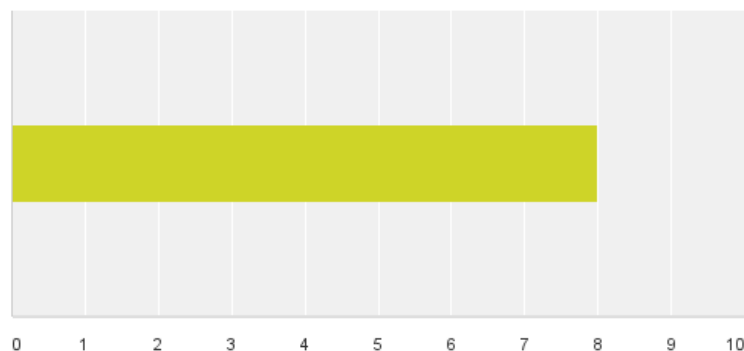
In mijn zorgplan is mijn zorgvraag goed omschreven.



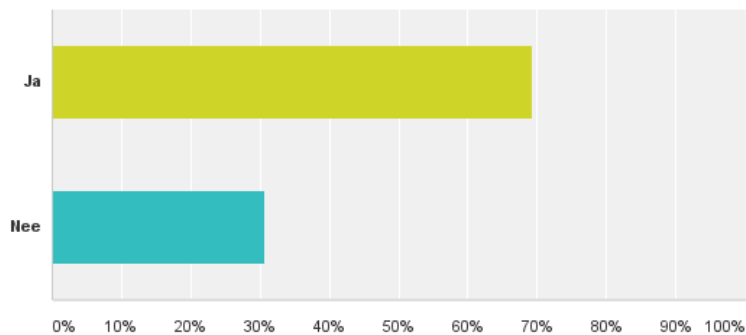
In mijn zorgplan is duidelijk uit welke activiteiten het zorgaanbod bestaat.



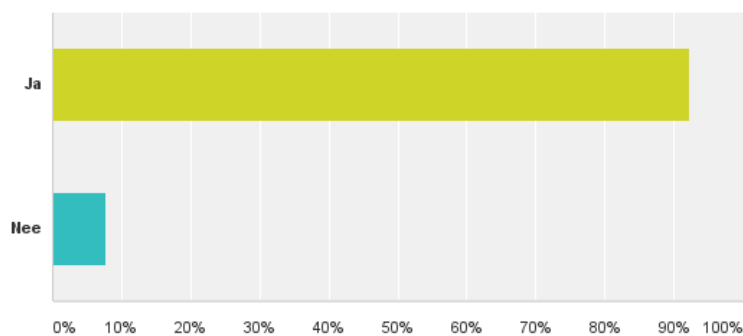
Ik ben betrokken geweest bij het opstellen van mijn zorgplan.



Een evaluatiedatum is bekend.



Ik heb mijn zorgplan ondertekend.



Afrondend

In de beantwoording van de eerste drie vragen scoorden 81% van de cliënten een 7 of hoger. De tevredenheid over de wijze waarop het zorgplan tot stand komt is hoog. Echter kan niet onopgemerkt blijven dat 19% van de leden van het cliëntenpanel een 6 of lager scoort. Soms ligt er echter ook een gespannen relatie tussen zorgverlener en cliënt aan ten grondslag. Dat laat onverlet dat met de zorgboerderijen ingezoomd zal worden op deze resultaten.

Dit jaar zal SZZ met **Vanzelfsprekend** aan de slag gaan. **Vanzelfsprekend** is een op de cliënt van de zorgboerderij afgestemde tool ten behoeve van resultaatmeting.

Het werken met **Vanzelfsprekend** stelt de cliënt in staat om zelf zijn of haar eigen begeleidingsplan te vullen en samen met de zorgboerderij de resultaten daarvan te monitoren. Daarnaast zal **Vanzelfsprekend** inzicht geven in tevredenheid. Samen met het cliëntenpanel zal de inzet van **Vanzelfsprekend** gevolgd worden. Enerzijds om te bezien of die effect heeft op de bovenstaande resultaten, anderzijds of het programma op cliëntniveau naar behoren werkt. De kracht van **Vanzelfsprekend** zou moeten zijn dat het de cliënt meer regie geeft over zijn of haar eigen ontwikkeling op de zorgboerderij.

Vierde uitvraag

Bij de vierde en tevens laatste uitvraag van 2016, is er een totaal van 27 respondenten. Aan deze cliënten is een vragenlijst voorgelegd over de vertrouwenspersoon op de zorgboerderij, welke functie sinds oktober 2016 wordt ingevuld door Zorgbelang Brabant. Zij vervullen bovendien de functie van onafhankelijke cliëntondersteuner.

De eisen aan de vertrouwenspersoon zijn door de decentralisaties aangescherpt en daarop wil SZZ inspelen door een samenwerking aan te gaan met Zorgbelang voor álle cliënten, ongeacht de financieringsstroom. Deze uitvraag heeft dan ook als doel inzicht te bieden in de bekendheid van de vertrouwenspersoon en de behoefte van de inzet van deze persoon.

De vertrouwenspersoon

Om inzicht te krijgen in de toegevoegde waarde van de vertrouwenspersoon op de zorgboerderij, zijn een aantal verkenningsvragen gesteld.

Als er iets is kan ik altijd bij mijn begeleider / zorgboer(in) terecht:

Helemaal oneens	Beetje mee oneens	Geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
0%	3,9%	3,9%	11,5%	80,8%	26

Als er iets is kan ik bij de vertrouwenspersoon terecht:

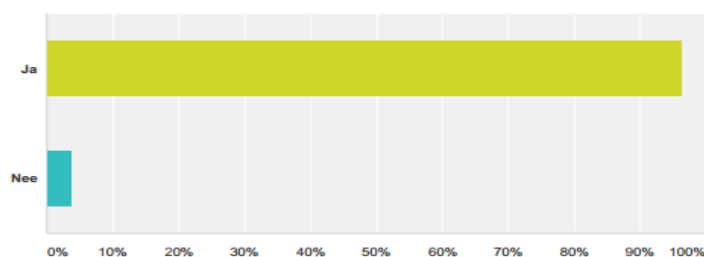
Helemaal oneens	Beetje mee oneens	Geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
7,7%	0%	30,8%	11,5%	50%	26

57,7% weet wie de vertrouwenspersoon is. Hieruit blijkt niet of dit gaat over de vertrouwenspersoon van Zorgbelang of de voormalige vertrouwenspersoon.

Ik zou het fijn vinden als ik in vertrouwen iets tegen de onafhankelijke vertrouwenspersoon kan zeggen:

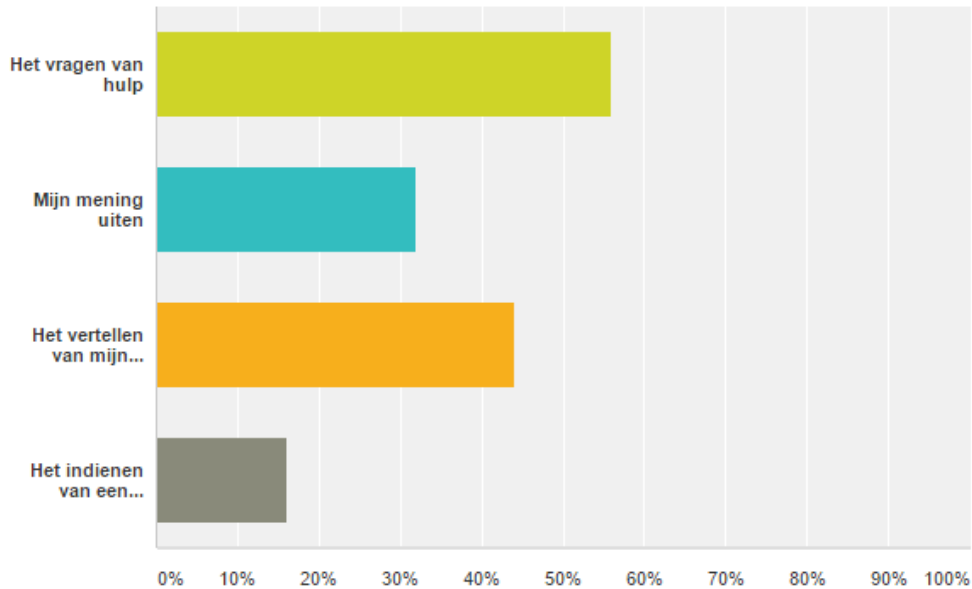
Helemaal oneens	Beetje mee oneens	Geen mening	Beetje mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
8%	0%	24%	16%	52%	25

Als ik een klacht heb durf/kan ik dit zelf aangeven:



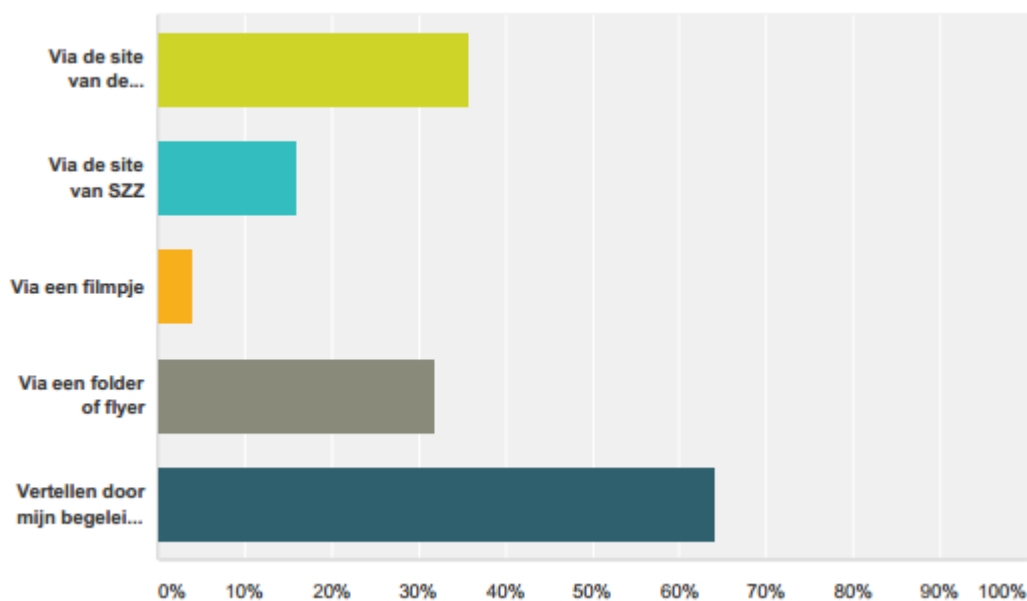
Slechts 7,7% geeft aan weleens de behoefte (gehad) te hebben om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon, en wel om de volgende redenen: één keer om een klacht in te dienen, één keer vanwege lastig gedrag van een mede groepsgenoot.

Ik zou hulp kunnen gebruiken bij:

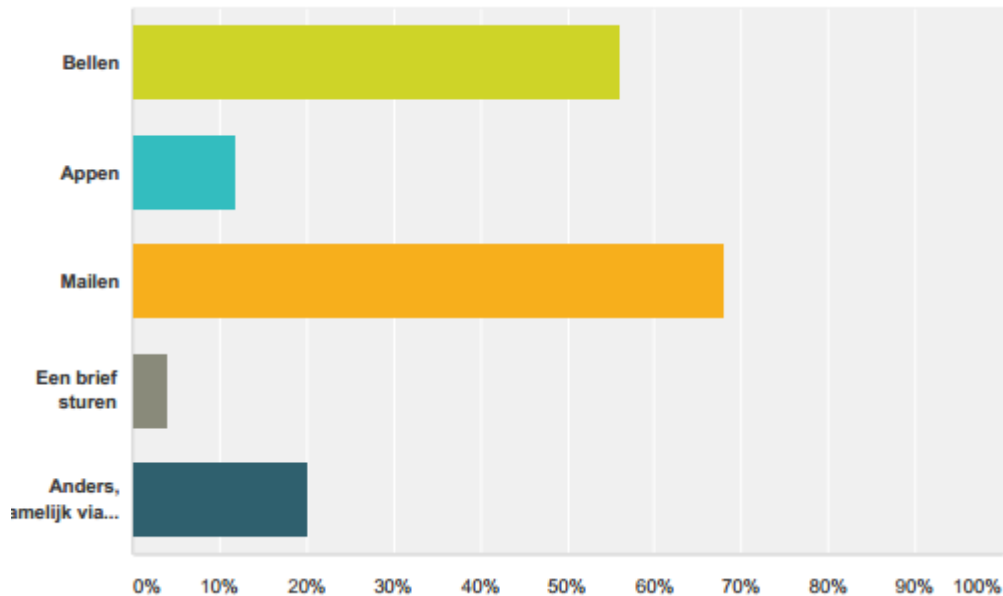


Gezien de minimale bekendheid van de vertrouwenspersoon, zijn wij benieuwd hoe SZZ kan bijdragen aan die bekendheid. Het cliëntpanel geeft aan het liefst informatie te ontvangen via de begeleider/zorgboer(in).

Hoe zou de vertrouwenspersoon bekender kunnen worden?



Als ik contact zou willen met de vertrouwenspersoon, zou ik:



Bij anders wordt aangegeven dit via de begeleider te doen. Dat bevestigt wederom de sleutelrol van de begeleider. De vertrouwenspersoon is uiteraard onafhankelijk, maar cliënten lijken geen moeite te hebben om te overleggen met de begeleider dat zij gebruik willen maken van de diensten van de vertrouwenspersoon.

Afrondend

Over de bekendheid van de vertrouwenspersoon kunnen we concluderen dat de helft weet terecht te kunnen bij de vertrouwenspersoon, waar echter weinig behoefte aan is. Wie deze vertrouwenspersoon precies is, is slechts bij iets meer dan de helft van de cliënten bekend. Daarbij is het onduidelijk of dit gaat over de vertrouwenspersoon van Zorgbelang of de voormalige vertrouwenspersoon. Het lijkt daarom van belang aandacht te besteden aan de bekendheid van de vertrouwenspersoon.

Communicatie met en over de vertrouwenspersoon loopt volgens het cliëntenpanel idealiter via de begeleider. Dit is een belangrijke conclusie voor onze aanpak: willen wij cliënten bereiken, dan moet dit via de begeleider/zorgboer(in).

Over de functionele inzet van de vertrouwenspersoon kunnen we concluderen dat cliënten/naastbetrokkenen weinig behoefte hebben aan ondersteuning bij het indienen van een klacht. Ondersteuning zou eerder nodig zijn bij het vragen van hulp en het vertellen van het eigen verhaal en/of advies daarover, dus een cliëntondersteunende rol.

Deze uitvraag en de inzet van de vertrouwenspersoon zal over een aantal maanden geëvalueerd worden, zodat de inzet optimaal zal zijn voor cliënten en betrokkenen.

Conclusie

Het cliëntpanel is afgelopen jaar vier keer bevraagd. Uit de reacties concluderen we dat het ons een goed beeld geeft van de mening van cliënten en/of hun naastbetrokkenen en zo een toegevoegde waarde heeft om uitvragen te doen. Cliëntparticipatie is zo niet alleen een verplichting maar ook een toegevoegde waarde voor de doorontwikkeling van het beleid van SZZ.

Echter, het aantal respondenten ligt lager dan de verwachting/bedoeling, dus er moet extra ingezet worden op het werven van deelnemers. We gaan het deelnemen aan het cliëntpanel "verplichtstellen": dit betekent dat iedere boerderij een cliënt aan moet leveren voor het cliëntpanel.

Onderwerpen voor de uitvraag in 2016 waren de volgende kwaliteitsthema's: cliëntmedezeggenschap, kwaliteit, zorgplan, vertrouwenspersoon. Over het geheel genomen zien we dat met name aanverwanten de vragenlijst invullen namens de cliënten, wiens grondslag evenredig verdeeld zijn over de doelgroepen binnen SZZ.

In 2017 worden alle boerderijen bezocht door de regiocoördinatoren van SZZ. Onderwerp van gesprek zullen onder andere de cliëntmedezeggenschap en rol van de vertrouwenspersoon zijn, omdat uit dit rapport blijkt dat de bekendheid hiervan verbeterd moet worden. Zoals eerder aangegeven, zal het bovendien gaan over de deelname aan het cliëntpanel van ten minste één cliënt per zorgboerderij en over hoe de respons gewaarborgd kan worden.

De uitvragen aan het cliëntpanel zullen zich in 2017 richten op de toegevoegde waarde van **Vanzelfsprekend**, de werking van het cliëntpanel en beeldvorming over de zorgboerderij in de maatschappij. Bovendien wordt een evaluatie gepland over het functioneren van de vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

De verbeterpunten die in 2016 zijn geconstateerd zijn opgenomen in het jaarplan 2017.

En dan nog dit.....

Voorafgaand aan de inkoopgesprekken met de zorgkantoren voor de deur is de volgende vraag aan het cliënten panel voorgelegd;

Namens onze zorgboerderijen voert SZZ inkoopgesprekken met gemeenten en zorgkantoren. Tijdens deze gesprekken wordt gesproken over de hoeveelheid zorg die geboden kan worden en welke resultaten wij als organisatie graag zouden willen realiseren.

Het zorgkantoor vindt het belangrijk dat tijdens deze gesprekken het cliëntperspectief, de mening van de cliënt, aandacht krijgt. Cliëntenraden worden daarom uitgenodigd om met de zorgaanbieder bij de inkoopgesprekken aan te schuiven. Tijdens het gesprek kan het bijvoorbeeld gaan over de sfeer op de zorgboerderij, over de cliëntenraad of over de activiteiten die worden aangeboden. Als u bij een inkoopgesprek met het zorgkantoor of gemeente aan tafel zou zitten, wat zou u dan heel belangrijk vinden om te bespreken of aan te geven.

Let op; er zijn geen foute antwoorden!

"Het zou fijn zijn als ze in de zomervakantie niet gesloten waren . Ook al is dit maar twee weken. We zullen er in het vervolg rekening mee moeten houden ivm vakantie."

"Ik als ouder vindt het belangrijk dat een zorgboerderij flexibel is tav ouders. Gelukkig ervaren wij dit bij onze zorgboerderij. Het is voor onze zoon echt een tweede thuis."

"Activiteiten zorgboerderij - aankleding rondom de zorgboerderij - de betalingen aan de zorgboerderij van de gemeente uit - gemeente meedenkend aan verbeteringen en bekendheid van de zorgboerderij"

"Veiligheid" "Kleinschaligheid, sfeer, begeleiding" "Ind. gericht behandelplan" "Activiteiten passend bij cliënten"

"Manier waarop een indicatie verstrekt wordt en dat dit afhankelijk is van de consulent die bij je komt!"

"Ik vraag me af of deze zorgboerderij wel in jullie organisatie past"

"Goede afspraken nu de woonvoorzieningen naar de gemeente gaan. En hoe kan het zijn gekort te worden op PGB als men geen ZIN wil."

"Vervoersproblemen in vakantieperiode omdat vrijwilligers ook recht hebben op hun vakantie. Heeft de gemeente hiervoor een oplossing misschien?"

"Ik zou het van belang achten dat er zorg op maat gegeven wordt en zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met de mogelijkheden en de belangen van de cliënt."

"Hou de eigen bijdrage laag en zorg dat lichamelijk en geestelijk gehandicapten van elkaar gescheiden worden. Een lichamelijk gehandicapte heeft namelijk een andere zorgvraag dan een dementerende oudere."

"Dat de keuze voor waar dagbesteding af te nemen vrije keuze zou moeten zijn. Wanneer je nu binnen een instelling op de zorgafdeling moet gaan wonen moet je ook daar je dagbesteding afnemen. voor sommige mensen is het juist van groot belang de dagbesteding buiten de zorg instelling te krijgen."

"Bij dagbesteding van mijn dochter wordt heel goed rekening gehouden met wat de cliënt op dit moment aan kan. Heel belangrijk is het dat daar steeds rekening mee gehouden wordt."

"Dat cliënten voorop horen te staan en niet het geld dat de zorgboerderijen krijgen voor de zorg aan de cliënt. Dat de sfeer goed hoort te zijn. Dat de match tussen cliënten en de zorgboeren er moet zijn en dat er zorgvuldig gekeken moet worden naar wie waar heen gaat."

"Persoonlijke aandacht" "De zorg voor mijn dochter, of daar genoeg tijd en geld voor uitgetrokken kan worden."

"De zorgboerderij is voor mij het verschil tussen leven en dood. dankzij de mensen en dieren sta ik weer positief en gelukkig in het leven."