

Zeg het ons!

**Mensen met een verstandelijke beperking
over de kwaliteit van hun bestaan**

Verslag van het onderzoek onder cliënten van SDW Zorg Roosendaal en Bergen op Zoom



Landelijke Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk

Inhoud

<i>Inleiding</i>	3
<i>Werkwijze</i>	4
<i>Resultaten van de interviews</i>	6
<i>Resultaten nabespreking: oplossingen voor problemen</i>	8
<i>Bijlage: medewerkers</i>	134

Concept 23 oktober 2007, Gerard Nass

Inleiding

In 2006 is onderzoek gedaan onder cliënten van SDW Roosendaal en Bergen op Zoom. Het ging om een bijzonder onderzoek. In de eerste plaats was het een onderzoek naar de kwaliteit van het bestaan van mensen. Ander onderzoek is vaak gericht op de tevredenheid van mensen met de zorg die ze krijgen. In dit onderzoek hebben we mensen gevraagd hoe tevreden ze zijn met de dingen die zij belangrijk vinden voor hun leven.

Een ander bijzonder kenmerk van het onderzoek, is dat het uitgevoerd is door mensen die zelf ook een verstandelijke beperking hebben. De vragenlijst is opgesteld met mensen met een verstandelijke beperking, de interviews zijn afgenomen door mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een verstandelijke beperking hebben op basis van de uitkomsten nagedacht over wat gedaan kan worden om de kwaliteit van het bestaan van de cliënten van SDW Roosendaal en Bergen op Zoom te verbeteren.

Het onderzoek is gedaan met de methode *Zeg het ons!*. Deze methode is gebaseerd op een instrument uit de Verenigde Staten. De Landelijke Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk (LFB) en het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW hebben de methode aangepast, zodat ze ook in Nederland kan worden gebruikt. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de LFB.

In dit verslag staan de resultaten van het onderzoek. Aan de orde komen

- de werkwijze;
- de resultaten van de interviews;
- de resultaten van de nabespreking(en): oplossingen voor problemen
- Afsluitende opmerkingen.

In de bijlage staan de namen van mensen die aan het onderzoek hebben meegewerkt: de interviewers, de contactpersoon van de instelling en medewerkers van de LFB. Deze mensen hebben een belangrijke rol gespeeld in het onderzoek. Naast deze mensen waren ook nog andere personen belangrijk voor het onderzoek:

- de cliënten die geïnterviewd zijn;
- de medewerkers van SDW Zorg . Zij hebben cliënten voorbereid en ervoor gezorgd dat zij aan de interviews konden deelnemen;
- de directie en de cliëntenraad van de instelling. Zij hebben de beslissing genomen om zich voor het onderzoek aan te melden.

We bedanken iedereen voor hun bijdrage aan het onderzoek. De samenwerking was goed. We hopen dat de resultaten kunnen helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van het bestaan van de cliënten van SDW Zorg .

Werkwijze

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we gewerkt hebben. In de instelling was een contactpersoon voor Zeg het ons! Met deze persoon werd regelmatig overlegd en werden afspraken gemaakt.

Vorbereiding

Selectie en training van interviewers

Als eerste is naar interviewers gezocht. Er zijn voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor mensen die belangstelling hadden. Mensen konden zich vervolgens opgeven. Daarna volgde een ‘sollicitatiegesprek’ om te zien of mensen geschikt zijn als interviewer. Belangrijke aandachtspunten daarbij waren of iemand genoeg tijd heeft om aan het onderzoek mee te doen en of iemand goed kan luisteren. Voor een deel konden we in dit project ook gebruik maken interviewers die eerder bij andere projecten in de buurt werkten. De interviewers hebben allemaal deelgenomen aan een training. Verder zijn de interviewers tijdens de interviewdagen ondersteund door hen te herinneren aan afspraken en met hen eventuele problemen te bespreken waar ze bij een interview tegenaan zijn gelopen. De interviewers werden betaald voor de interviews die ze deden. De LFB heeft een vrijwilligerscontract afgesloten met de interviewers.

Benaderen cliënten

De instelling bepaalde op welke groep cliënten het onderzoek gericht was. De instelling heeft gevraagd het onderzoek uit te voeren bij cliënten van Roosendaal en Bergen op Zoom. Cliënten zijn door de instelling gevraagd of zij aan het onderzoek willen deelnemen. Uiteindelijk zijn 28 mensen geïnterviewd.

Overeenkomst

De LFB Onderling Sterk en SDW Zorg hebben een overeenkomst getekend met afspraken over het onderzoek. Daarin staat dat de LFB zal zorgen dat het onderzoek wordt uitgevoerd. SDW Roosendaal en Bergen op Zoom zal samen met Onderling Sterk gaan werken aan het verbeteren van de knelpunten die uit het onderzoek blijken.

Interviews

Bij de interviews is een vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 48 vragen. Bij elke vraag kon gekozen worden uit drie antwoorden. De antwoorden werden behalve met woorden ook aangegeven met pictogrammen:

☺ = tevreden

☹ = neutraal

☹ = ontevreden.

Mensen die moeite hadden om in woorden een antwoord te geven, konden één van de pictogrammen aanwijzen.

De interviewers werkten steeds met z'n tweeën: één persoon stelde de vragen; de andere schreef de antwoorden op. Tijdens de interviews was altijd een medewerker van de LFB aanwezig. Deze medewerker zat niet bij de interviews, maar was ergens anders in het gebouw. Deze medewerker vertelde vooraf aan de mensen die geïnterviewd werden, wat het doel van Zeg het ons! is en hoe alles in zijn werk gaat. Na afloop van de interviews spreekt de medewerker met de interviewers om te horen hoe de gesprekken zijn verlopen.

Analyse resultaten interviews

Nadat alle gegevens waren verzameld is gekeken waar deelnemers aan het onderzoek wel en niet tevreden over waren en welke onderwerpen opvielen doordat ze hoog scoorden op tevredenheid, respectievelijk hoog scoorden op ontevredenheid. Wanneer 75% of meer van de deelnemers aan het onderzoek tevreden was beschouwden we dat als een hoge tevredenheidsscore. Als meer dan 25% van de deelnemers ontevreden, of als minder dan 50% van de respondenten tevreden was, beschouwden we dat als een hoge ontevredenheidsscore.

De nabespreking(en)

Vervolgens zijn deze scores besproken bij SDW Zorg met de interviewers en mensen die geïnterviewd zijn. Eerst is gekeken of zij deze resultaten herkennen. Daarna is gekeken welke uitkomsten zij het meest belangrijk vinden. Tot slot is gesproken over dingen die gedaan zouden kunnen worden om deze problemen op te lossen. De betrokken mensen zijn hiervoor twee keer bij elkaar geweest. In totaal deden waren 17 mensen mee aan de nabesprekingen waarvan 11 mensen die geïnterviewd zijn.

Resultaten van de interviews

De vragenlijst van Zeg het ons! bestaat uit een aantal onderdelen. Elk onderdeel gaat over een bepaald onderwerp:

- wonen
- contact buitenshuis
- werk en dagbesteding
- zelf kiezen
- het gevoel
- dingen leren.

Onderwerpen waarover veel deelnemers aan het onderzoek **tevreden** zijn (meer dan 75 procent):

Contacten buitenshuis

- ☺ respondenten kennen genoeg mensen in dorp, stad of omgeving (89,3%)
- ☺ 85,7% kan dingen kopen als ze dat willen.

Werk

- ☺ 75% vindt dat hij of zij belangrijk werk doet.
- ☺ 75% heeft leuke collega's

Zelf bepalen

- ☺ 96,4% mag een huisdier kiezen als ze dat willen
- ☺ bij 89,3% mogen vrienden en vriendinnen langskomen als ze dat willen
- ☺ 96,4% kiest zelf wat hij eet of drinkt

Het gevoel

- ☺ 82,1% voelt zich gezond en fit.
- ☺ 85,7% kent iemand waarmee hij of zij kan praten als ze problemen hebben

Ontwikkeling

- ☺ 85,7% heeft iemand die uitleg geeft als ze iets niet begrijpen.
- ☺ 89,3% krijgt de kans om nieuwe dingen te leren

Onderwerpen waar een aantal deelnemers aan het onderzoek **ontevreden** over zijn (meer dan 25 procent):

Contacten buitenshuis

☹ 32,1% zou graag meer echte vrienden willen hebben (64,3% zegt genoeg echte vrienden te hebben).

Werk

☹ 28,6% vindt dat ze niet goed betaald worden voor het werk dat ze doen (60,7% vindt van wel).

☹ 42,9% kiest zelf het werk; 35,7% soms wel, soms niet.

Zelf bepalen

☹ 32,1% kan niet zelf de persoonlijke begeleider kiezen (39,3% kan dat wel).

☹ 39,3% kan zelf beslissen wat ze met hun geld doen; 46,4% kan dat soms wel en soms niet.

Het gevoel

☹ 46,4% van de respondenten vindt dat anderen meestal wel rekening met ze houden; 53,6% geeft aan dat dit soms wel en soms niet het geval is.

☹ 32,1% voelt zich meestal niet eenzaam; 50% voelt zich soms eenzaam.

☹ 35,7% zeg het als ze ontevreden zijn over begeleiding; 42,9% zegt er soms wat van.

☹ 35,7% krijgt vaak een complimentje; 64,3% krijgt soms een complimentje

Ontwikkeling

☹ 25% begrijpt meestal de informatie die ze krijgen wel; 53,6% soms wel, maar soms ook niet. !!!!

☹ 21,4% is niet bang om fouten te maken, 32,1% vaak wel.

Resultaten van de nabespreking: oplossingen voor problemen

De uitkomsten van de interviews zijn besproken met de interviewers en mensen die geïnterviewd zijn. Er is gekeken of zij zich in de uitkomsten herkennen. Daarnaast is gevraagd welke uitkomsten opvallend zijn en wat men belangrijk vindt om te verbeteren. Tot slot is nagedacht over mogelijkheden om de kwaliteit van het bestaan van cliënten SDW Zorg te verbeteren.

De volgende onderwerpen hebben we besproken:

Thema 1. Omgang met andere mensen

1a. waardering en respect

Mensen in de buurt en op het werk gaan niet altijd aardig om met mensen met een beperking. Ze nemen je niet serieus of zijn zelfs onaardig. Alleen omdat mensen met beperkingen iets anders zijn. Dat is discriminatie. Mensen zouden wel beter contact met burens willen maar dat gaat niet altijd. Het is belangrijk dat het contact met andere mensen beter wordt.

Wat kunnen mensen zelf doen om te zorgen dat beter met hen wordt omgegaan?

- Zelf netjes naar anderen zijn.
- Normaal doen tegen mensen,
- Duw jezelf niet in een hoekje, ben ook op jezelf een beetje trots.
- Jezelf open stellen naar anderen merken.
- Zelf moeite blijven doen voor contact.
- De dingen ook tegen je begeleiding zeggen en vragen om hulp.

Wat kan SDW zorg(begeleiding) doen?

- Meer voor open staan en aandacht geven aan dit probleem.
- Meer contact en meer tijd daarvoor van begeleiding bieden.
- Bespreken dat het een probleem is in een huisoverleg.
- Cursussen geven over sociaal vaardigheden aan cliënten en begeleiding.

Wat kan SDW met de samenleving doen?

- Via een vereniging of MEE contacten zoeken.
- Naar de andere organisaties en de politiek het probleem aangeven
- Je moet ook zelf netjes dat contact blijven aangaan.
- Je kan de maatschappij niet dwingen.
- Andere stempel van de handicap er af halen (want mensen weten vaak niet waar ze over hebben) door goede PR.
- Mensen aan het woord laten in de krant en op t.v.
- Projecten starten waarin SDW Zorg wat voor Roosendaal en Bergen op Zoom doet.

Thema 2. Opkomen voor jezelf

Mensen vinden het soms moeilijk om eerlijk te zeggen wat ze vinden van een begeleider of iemand anders. Soms is het moeilijk om nee te zeggen, soms zijn ze bang dat ze dan niet aardig worden gevonden, of dat mensen dan vervelend tegen hen gaan doen. Het is moeilijk om op te komen voor jezelf. Opkomen voor jezelf is wel belangrijk, want dan kun je ook beter dingen zelf bepalen.

Wat kunnen mensen zelf doen zo dat ze beter kunnen opkomen voor henzelf?

- Lid worden van Onderling Sterk
- Cursussen volgen en daarna in de praktijk brengen, jezelf netjes laten horen.
- Weten wat je wilt, daarover nadenken.
- Duidelijk zeggen wat je wilt en niet wilt.
- Niet zwart wit maar grijs kijken....
- Ook goed luisteren naar anderen
- Relaties opbouwen met mensen in omgeving, als ze je kennen weten ze ook beter wat je wilt.
- Neem PGB dat beslis je zelf.

Wat kan SDW zorg(begeleiding) doen?

- Thema-avonden organiseren.
- Beter luisteren naar cliënten.
- Laat cliënten hun eigen begeleiding kiezen.
- Laat cliënten zelf beslissen met wie ze wonen.
- Organiseren van cursussen voor begeleiders en bewoners over ‘empowerment’.
- Cliënten ruimte geven om cliënten te laten zeggen wat ze willen.
- Cliënten duidelijker wijzen op rechten en (ver)wijzen naar vertrouwenspersoon.
- Zorgen voor een duidelijke klachtenregeling.
- Kijken hoe andere organisaties het doen.

Wat kan SDW met de samenleving doen?

- Cursussen en voorlichting organiseren met gemeente en politieke partijen.
- Ook goede voorbeelden in krant en op tv zetten (zodat mensen weten dat het ook anders kan).
- Opleiden van ambtenaren om goede met cliënten om te gaan.
- Help Onderling Sterk verenigingen met het organiseren van spreekuren voor cliënten.

Thema 3. Rondkomen van je geld

Mensen hebben niet altijd genoeg geld om te kopen wat ze willen. Dat zou anders moeten. Geld geeft mensen de mogelijkheid om dingen te kopen die ze nodig hebben of graag willen hebben. Het is vervelend voor mensen als ze moeilijk van hun geld kunnen rondkomen of als ze vinden dat ze niet genoeg geld hebben of verdienen.

Wat kunnen cliënten zelf doen?

- Geld beter verdelen, eerst kijken wat de kosten en weten wat je overhoud .
- Begroting maken met kasboek.
- Verschil maken tussen belangrijke en minder belangrijke dingen
- Goedkopere supermarkten kiezen met aanbiedingen.
- Vergelijken van producten. /reclame blaadjes vergelijken.
- Meer geld krijgen: bijbaantje zoeken krant rondbrengen,
- Opslag vragen bij de baas.
- Meedoen aan de lotto (maar dat kost ook geld)

Wat kan SWD Zorg (begeleiding) doen?

- Goede uitleg geven over geldzaken.
- Meehelpen letten op aanbiedingen en cliënten laten kiezen.
- Praten met gemeente over eenvoudige en duidelijke informatie voor cliënten.
- Mensen helpen bij het zoeken van informatie over regelingen en uitkeringen.
- Helpen bij het doen van aanvragen.
- Mensen ondersteunen bij het omgaan met geld.

Wat kan SDW Zorg samen met de maatschappij doen?

- Minimabeleid voeren.
- Organisaties en verenigingen subsidiëren zodat het voor mensen met een beperking goedkoper dus toegankelijker wordt om ergens lid van te worden.
- Meer informatie en duidelijke eenvoudige uitleg over geldzaken geven.
- Zorgen dat mensen die geen werk of dagbesteding hebben aan het werk komen als ze kunnen en willen werken.
- Meer bekendheid geven aan speciale voorzieningen / regelingen voor mensen met beperkingen.heden duidelijk zijn. Daarover goede informatie geven.

Thema 4. Meer vrienden en sociale contacten

Mensen moeten normaal (met waardering en respect) met mensen met een beperking omgaan. Dat is niet alles. Een aantal mensen zou meer mensen willen (leren) kennen waarmee ze vrij kunnen praten of dingen ondernemen. Ze willen meer vrienden, ook zonder beperking. Hoe kun je dat ?

Wat kunnen mensen zelf doen?

- duidelijk maken wat je leuk vindt om te doen.
- lid worden van een club of vereniging.
- Nodig collega's die je aardig vind bij je thuis uit op de koffie.
- Cursus sociale vaardigheid volgen
- Plaats een contactadvertentie
- Ga mee met georganiseerde vakanties.
- Ga naar activiteiten die je leuk vond.

Wat kan (de begeleiding van) SDW Zorg doen?

- bij elke cliënt bekijken wat iemand leuk vindt om te doen
- Bedenk activiteiten die de cliënt leuk lijkt en voor deze activiteiten vrijwilligers zoeken.
- Vrijwilligers zoeken, die op stap gaan met de cliënt
- Betrek de familie erbij: kent de familie mensen uit hun omgeving?
- Per cliënt een plan maken voor het vinden en aanhouden van nieuwe contacten.
- Organiseer informatieavonden waar cliënten geïnformeerd worden over verschillende activiteiten.

Wat kan de SDW Zorg samen met anderen doen?

- Contact zoeken met vrijwilligersinstanties.
- Zorgen voor ondersteuning van contacten in de buurt en het dorp en stad.
- Met verenigingen en kerken samenwerken om met cliënten activiteiten te organiseren.
- Organisaties en verenigingen subsidiëren zodat het voor mensen met een beperking goedkoper dus toegankelijker wordt om ergens lid van te worden.

Thema 5. Onbegrijpelijke taal

Niet iedereen begrijpt de post die hij krijgt. Duidelijke informatie over bijvoorbeeld de zorgverzekering is belangrijk. Het is belangrijk dat informatie begrepen wordt dan iedereen. Want als je niet begrijpt waar iets over gaat is het ook moeilijk keuzes maken en op te komen voor jezelf. Veel mensen hebben ook moeite met de taal die organisaties als MEE en de gemeente in hun brieven gebruiken. De taal is veel te moeilijk.

Wat kan de cliënt zelf doen?

- Hulp vragen aan begeleiding, familie, vrienden als ze een brief krijgen die ze niet snappen.
- Naar MEE of gemeente gaan als ze van hen een brief krijgen die ze niet snappen en om uitleg vragen.
- Klagen over de moeilijke taal bij gemeente, MEE e.a.
- Een meelesclubje vormen dat MEE of andere organisaties helpt brieven in begrijpelijke taal te schrijven.

Wat kan SDW Zorg doen?

- Zorgen voor duidelijke communicatie voor cliënten.
- Begeleiding cliënten meer laten ondersteunen bij lezen/begrijpen moeilijk dingen

- Samen met andere organisaties werken aan aangepaste uitgaven voor cliënten van belangrijke documenten (zietekostenverzekering, nieuws, gemeentelijke regelingen).
- Kennis in huis halen over eenvoudige communicatie.

Wat kan SDW zorg en de gemeente doen?

- Eenvoudige taal gebruiken die voor iedereen te begrijpen is. Dit kunnen ze bijvoorbeeld doen door iedere uitgave te laten lezen door iemand met een verstandelijke beperking.
- Cursus eenvoudig schrijven volgen, beter nadenken over hoe je dingen formuleert.
- Beleid opzetten voor groepen die moeilijk kunnen lezen.
- Mensen zelf betrekken bij het maken van eenvoudige uitgaven.
- Samenwerken met (andere) gemeenten en organisaties rond eenvoudig communiceren (Bv. Stichting lezen en Schrijven).

Afsluiting

De interviews en nabespreking hebben inzicht gegeven in de situatie van mensen met een verstandelijke beperking in Roosendaal en Bergen op Zoom. Aan de orde is gekomen waar een deel van de cliënten met een beperking wel en niet tevreden over zijn, op welke themagebieden verbeteringen wenselijk zijn en wat er precies gedaan kan worden om verbeteringen ook daadwerkelijk te realiseren.

We hopen dat de concrete aanbevelingen die het Zeg het Ons! onderzoek heeft opgeleverd voldoende houvast geven om ook daadwerkelijk de kwaliteit van bestaan van burgers met een verstandelijke beperking te verbeteren zo dat ze naar eigen mogelijkheden kunnen participeren in de samenleving.

Op een gebrek aan motivatie en inzet van de deelnemers aan het onderzoek zal het in ieder geval niet vastlopen. De betrokkenheid van de respondenten bij het onderzoek was groot. Iedereen wilde op de hoogte gebracht worden van de uitkomsten van de interviews. En, wat in het kader van het natraject interessanter is, de meeste respondenten die mee hebben gewerkt aan de tips en aanbevelingen zijn ook bereid om aan vervolgtrajecten deel te nemen.

Hoe nu verder?

Nu het Zeg het Ons! onderzoek afgesloten is kan begonnen worden met de vervolgtrajecten. Met vervolgtrajecten bedoelen we gezamenlijke initiatieven van SDW Zorg, de mensen zelf en andere organisaties, die erop gericht zijn om binnen Roosendaal en Bergen op Zoom aan de geconstateerde knelpunten te gaan werken. Het steunpunt Bergen op Zoom van LFB Onderling Sterk heeft aangeboden om de cliënten van SDW zorg daarbij zo nodig te ondersteunen.

Bijlage: medewerkers

Interviewers

Stans Kroon
Eelco Joosten
Ellen en Ruud Wolters
Anneke Lubb
Amelia Fiere den Braber
Wim Bosschaart
Mirjam Braspenning
Mieke Scholtz

Contactpersonen SDW Zorg

Rosemarie Brocatus
Pieter Mighorst

Projectmedewerkers

Mireille de Beer-Durand
Karen Mogendorff
Conny Kooijman
Gerard Nass