

HANDREIKING

BIJ

ADVISEREN

OVER

LEEFWENSEN- ONDERZOEK

VOOR
CLIËNTENRADEN
IN DE
GEHANDICAPTENSECTOR.

VEREENVOUDIGDE VERSIE



De handreiking Leefwensenonderzoek is
gemaakt door
Stichting Raad op Maat en
het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR)
in opdracht van het
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

© 2005

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

VWS



Stichting Raad op Maat
Oosthaven 15 – 16
2801 PC Gouda
T. 0182 – 68 45 46
F. 0182 – 68 45 42
info@raadopmaat.org
www.raadopmaat.org



Stichting LSR
Kanaalweg 95
3533 HH Utrecht
T. 030 – 29 37 664
F. 030 – 29 63 319
info@lsr-clientenraden.nl
www.lsr-clientenraden.nl

Voorwoord

Steeds meer zorginstellingen doen een leefwensen-onderzoek.

Met dit onderzoek verzamelen zij informatie over de wensen van cliënten.

Wensen over wonen, werken, vrije tijd en andere belangrijke dingen in het leven.

Deze handreiking gaat over het leefwensen-onderzoek.

De tekst is geschreven voor cliëntenraden van zorginstellingen voor mensen met een beperking.

De raden mogen altijd advies geven over het leefwensen-onderzoek in hun zorginstelling.

Het is belangrijk dat ze weten waar ze op moeten letten.

Deze handreiking is een hulpmiddel bij het advies formuleren en geven.

Achterin de handreiking zit een scorelijst.

De handreiking kan de raad helpen om te bepalen of het leefwensen-onderzoek goed is.

En om er een goed advies over te geven.

De scorelijst helpt om te zien of de cliëntenraad het een goed leefwensen-onderzoek vindt.

Bij de scorelijst is het niet zo dat een aantal keren 'nee' aangeeft dat het leefwensen-onderzoek niet goed is.

De raad moet zelf bepalen welke onderdelen het belangrijkste zijn.

Inhoud

Inleiding	blz. 3
Advies geven over het leefwensen-onderzoek	blz. 5
Algemene tips	blz. 6
Overzicht van onderwerpen voor een goed leefwensen-onderzoek	blz. 6
Vragen en tips bij onderwerpen	blz. 7
Onderwerpen voor een goed leefwensen-onderzoek	blz. 8
Onderwerp 1 Doel van het onderzoek	blz. 8
Onderwerp 2 Cliënt staat centraal	blz. 10
Onderwerp 3 Het totale leven van de cliënt	blz. 12
Onderwerp 4 Informatie over het onderzoek	blz. 13
Onderwerp 5 Informatie vooraf over keuzemogelijkheden	blz. 14
Onderwerp 6 Vertegenwoordigers en begeleiders	blz. 16
Onderwerp 7 Kwaliteit van het onderzoek	blz. 18
Scoreformulier	blz. 21
Gebruikte teksten	

Inleiding

Doel

De handreiking leefwensen-onderzoek helpt de cliëntenraad bij het beoordelen van een leefwensen-onderzoek.

De tekst geeft antwoord op 2 vragen:

Wanneer is een leefwensen-onderzoek een goed onderzoek?

Hoe kan de raad beoordelen of een leefwensen-onderzoek goed is?

In deze handreiking staat wat belangrijk is voor een goed leefwensen-onderzoek.

De raad krijgt ook tips om zelf te beoordelen of een onderzoek goed is.

Werkwijze

Raad op Maat en het LSR hebben eerst hun ideeën over een goed leefwensen-onderzoek opgeschreven.¹

Daarna hebben 3 groepen cliënten naar de tekst gekeken:

cliënten met een lichamelijke beperking;

cliënten met een verstandelijke beperking;

vertegenwoordigers van mensen met een beperking.

De ideeën en opmerkingen van deze 3 groepen zijn gebruikt om de handreiking af te maken.

¹ Mensen uit de gehandicaptensector hebben hun ideeën genoemd.

En in twee onderzoeken van het Bisschop Bekkers Instituut staan ook ideeën. Al deze ideeën hebben Raad op Maat en het LSR gebruikt.
(zie gebruikte teksten)

Er zijn 3 versies van de handreiking gemaakt:

Er is een handreiking alleen met woorden gemaakt.

Er is een handreiking gemaakt in gemakkelijkere taal.

Er is een handreiking in gemakkelijkere taal met pictogrammen gemaakt.

Bij deze handreiking is een eenvoudig vragenformulier gemaakt dat de raad kan invullen.

Dit is de handreiking in gemakkelijke taal. De andere versies zijn te downloaden van het internet via www.raadopmaat.org en via www.lsr-clientenraden.nl

Het NIZW heeft een boekje uitgegeven met de titel 'Wensen van Mensen'. Daarin staat een aantal goede voorbeelden van leefwensenonderzoek beschreven.

Voor meer informatie kijk op www.nizw.nl of bel 030 – 230 63 11.

Advies geven over het leefwensen-onderzoek

De cliëntenraad geeft de zorginstelling advies over het leefwensen-onderzoek.

Dit is een recht uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De manager moet het advies tijdig vragen aan de raad.

De cliëntenraad heeft tijd nodig om advies te geven.

In die tijd moeten de volgende stappen worden gezet:

Stap 1. De manager vraagt advies aan de cliëntenraad over het plan voor een leefwensen-onderzoek.

Stap 2. De cliëntenraad leest de adviesvraag goed.

Stap 3. De cliëntenraad verzamelt informatie over de adviesvraag.

Stap 4. De cliëntenraad vraagt een toelichting.
Dit kan bijvoorbeeld aan de manager, aan iemand die er veel van weet of aan de organisatie die het onderzoek gaat doen.

Stap 5. De cliëntenraad neemt een besluit over de adviesvraag.

Praat in de cliëntenraad over de tijd die iedere stap kost. Spreek dan met de manager af wanneer de cliëntenraad een advies geeft. De cliëntenraad heeft recht op voldoende tijd om het advies te geven.

Algemene tips

Het leefwensen-onderzoek is een belangrijk, maar ook een ingewikkeld onderwerp.

De volgende tips kunnen helpen bij het vormen van een goed advies.

Tip 1 *De cliëntenraad kan een adviseur inhuren.*

De adviseur kan de raad ondersteunen bij het nemen van een besluit.

Tip 2 *Bespreek het leef-wensenonderzoek in alle cliënten-overleggen.*

Dus niet alleen in de cliëntenraad, maar ook in bewonersraden, verwantenraden en huiskameroverleg.

De informatie uit de overleggen kan de cliëntenraad helpen een goed advies te geven.

Tip 3 *Kijk ook naar andere leefwensen-onderzoeken.*

Het kan goed zijn om ook een leefwensen-onderzoek te doen bij anderen.

Bijvoorbeeld in de regio bij mensen zonder beperking.

Of kijk of er al zulke onderzoeken zijn gedaan.

Vergelijk deze dan met het eigen leefwensen-onderzoek

Praat hierover met de manager.

Overzicht van onderwerpen voor een goed leefwensen-onderzoek

In een goed leefwensen-onderzoek is op veel dingen gelet.

Bijvoorbeeld goede informatie en goede vragen.

In deze handreiking staan 7 onderwerpen uitgelegd.

Deze onderwerpen zijn belangrijk voor een goed leefwensen-onderzoek.

De cliëntenraad kan bespreken of aan ieder onderwerp goed genoeg is gedacht.

En kan dan een goed advies geven over het leefwensen-onderzoek.

De 7 onderwerpen zijn:



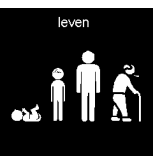
1. Doel van het onderzoek

Is het duidelijk waarom dit onderzoek wordt gehouden?



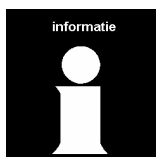
2. Cliënt staat centraal

Gaat het onderzoek over de wensen van de cliënt zelf?



3. Het totale leven van de cliënt

Gaat het onderzoek over het totale leven van de cliënt?



4. Informatie over het onderzoek

Krijgt iedereen goede informatie over het onderzoek?



5. Informatie vooraf over keuzemogelijkheden

Weten cliënten waar ze uit kunnen kiezen?



6. Vertegenwoordigers en begeleiders

Zijn vertegenwoordigers en begeleiders op een goede manier betrokken?



7. Kwaliteit van het onderzoek

Wordt het onderzoek goed gehouden?

Vragen en tips bij de onderwerpen

Deze handreiking helpt de cliëntenraad bij het beoordelen van een leefwensen-onderzoek.

Op de volgende bladzijden worden de 7 onderwerpen beschreven, gevolgd door *vragen, uitleg en tips*.

Vragen

Bij ieder onderwerp staan belangrijke vragen.

Als het antwoord op een vraag 'JA' is, dan is in het onderzoek aan dit punt goed gedacht.

Als het antwoord op een vraag 'NEE' is, dan kan dit punt van het onderzoek nog beter.

Uitleg

Soms staat onder de vraag nog extra uitleg.

Tips

Na de vragen staan de tips voor dit onderwerp op een rij.

De raad kan zo beter bekijken of in het leefwensen-onderzoek goed aan dit onderwerp is gedacht.

Het hele onderzoek

Als het antwoord op alle vragen 'JA' is, dan is het onderzoek zeker goed.

Het is niet altijd mogelijk een onderzoek te houden dat op alle punten klopt.

Het moet dan wel zo goed mogelijk zijn.

Dus zo weinig mogelijk het antwoord 'NEE'.

De cliëntenraad bepaalt zelf wanneer het onderzoek goed genoeg is.

En welke punten voor de raad het meest belangrijk zijn.

Onderwerpen voor een goed leefwensen-onderzoek



Onderwerp 1: Doel van het onderzoek

Is het duidelijk waarom dit onderzoek wordt gehouden?

Vraag 1.1

Waarom wordt het leefwensen-onderzoek gehouden?

Uitleg

Het leefwensen-onderzoek kan verschillende doelen hebben.
Het moet duidelijk zijn waarom het onderzoek er komt.
En wat er gebeurt met de uitkomsten.
Twee doelen zijn hieronder uitgelegd.

Doel 1: plannen voor de toekomst van de organisatie.
De organisatie houdt een leefwensen-onderzoek.
De uitkomsten helpen om plannen te maken.
Hierin staat hoe de organisatie in de toekomst wil werken voor de cliënten.
Er doen genoeg cliënten mee om een goed beeld te krijgen.

Doel 2: plannen voor de toekomst van cliënten.
De organisatie houdt een leefwensen-onderzoek.
De uitkomsten helpen om plannen te maken.
Dit zijn plannen voor de toekomst van de cliënten van de organisatie.
Iedere cliënt krijgt een eigen onderzoek.
De uitkomsten worden ook gebruikt voor zijn eigen toekomstplan.

Vraag 1.2

Gaat het onderzoek over hoe het nu gaat met cliënten en over wensen die cliënten voor de toekomst hebben?

Uitleg

Het is goed als cliënten kunnen vertellen hoe ze vinden dat het nu gaat en hoe ze zouden willen dat het gaat.

Vraag 1.3

Is het duidelijk wat er in het rapport van het onderzoek komt te staan?

Uitleg

Al voor het onderzoek begint, worden afspraken gemaakt over het rapport.

Het rapport laat het verschil zien tussen hoe het nu is en hoe het volgens de cliënten zou moeten zijn.

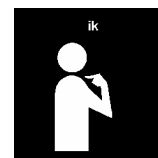
Het rapport laat wonen zien als onderdeel van het totale leven.

Het rapport is leesbaar en begrijpelijk voor iedereen.

Het rapport maakt het mogelijk om plannen te maken. Deze plannen moeten op papier worden gezet.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Laat iemand van de organisatie vertellen waarom het leefwensen-onderzoek gehouden wordt.
- Vraag of je het rapport van een ander leefwensen-onderzoek mag bekijken.
- Spreek met het management af wat er gebeurt na het leefwensen-onderzoek.
Hoe maak je afspraken en plannen?
Hoe houd je in de gaten dat dingen ook echt gebeuren?
- Zet de afspraken met het management op papier.
Gebruik de afspraken ook in het jaarplan van de cliëntenraad.



Onderwerp 2: Cliënt staat centraal

Gaat het onderzoek over de wensen van de cliënt zelf?

Vraag 2.1

Gaat het leefwensen-onderzoek over de wensen van de cliënt zelf?

Uitleg

De cliënt geeft zelf antwoord op de vragen uit het onderzoek. Als dat nodig is, krijgt hij daarbij persoonlijke ondersteuning. Ook kunnen hulpmiddelen gebruikt worden. Bijvoorbeeld pictogrammen en foto's.

In het onderzoek moeten cliënten de vragen zelf kunnen beantwoorden.

Soms kunnen cliënten dat niet.

Dan wordt de beste manier gezocht om informatie te krijgen over hun wensen.

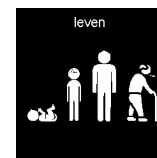
Soms zal iemand anders namens de cliënt antwoord geven.

Dat doet de persoon die de cliënt het beste kent en het meeste ziet.

De cliënt moet het ermee eens zijn dat deze persoon de vragen voor hem beantwoordt.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Vraag of je de vragenlijst mag inzien.
Bekijk of de vragenlijst bedoeld is voor cliënten.
Bekijk of de vragenlijst duidelijk is voor cliënten.
- Vraag hoe cliënten ondersteuning krijgen bij het beantwoorden van de vragen.
Vraag of iemand wil uitleggen hoe deze ondersteuning zal zijn.
- Vraag wat er gebeurt als een cliënt zelf de vragen niet kan beantwoorden.
Hoe wordt dan geprobeerd een antwoord te geven dat klopt voor de cliënt?



**Onderwerp 3:
Het leefwensen-onderzoek gaat over
het totale leven van de cliënt.**

Gaat het onderzoek over het totale leven van de cliënt?

Vraag 3.1

**Gaat het leefwensen-onderzoek over meer onderwerpen
dan alleen wonen?**

Uitleg

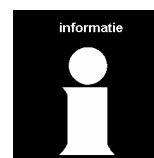
Het leefwensenonderzoek gaat over het hele leven van de cliënt.
Het gaat niet alleen over wonen.

Het gaat ook over bijvoorbeeld werk of dagbesteding, vrije tijd,
ondersteuning en zorg.

En over dingen in de buurt, bijvoorbeeld winkels, scholen en bus
en trein.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Vraag of je de vragenlijst mag bekijken.
- Vraag of je het rapport van een ander leefwensen-onderzoek mag bekijken.



Onderwerp 4: Informatie over het onderzoek

Krijgt iedereen goede informatie over het onderzoek?

Vraag 4.1

Is er voldoende en duidelijke informatie over het onderzoek?

Uitleg

Cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders moeten goede informatie krijgen.

Bijvoorbeeld over het doel van het onderzoek en over de werkwijze.

Cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders krijgen apart informatie over het onderzoek.

De informatie moet voor cliënten duidelijk zijn.

Pictogrammen, grote letters en eenvoudig taalgebruik zijn hierbij hulpmiddelen.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Vraag hoe cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders informatie krijgen over het onderzoek.
- Vraag hoe de informatie is aangepast voor deze groepen.
- Kijk of de informatie geschikt is voor deze groepen.



Onderwerp 5: Informatie vooraf over keuzemogelijkheden

Weten de cliënten waaruit ze kunnen kiezen?

Vraag 5.1

Is voor cliënten al voor het onderzoek duidelijk waaruit zij kunnen kiezen?

Uitleg

Over de mogelijkheden om te kiezen moeten cliënten genoeg informatie krijgen.

Deze informatie moet ook duidelijk zijn.

Informatie geven kan bijvoorbeeld met foto's, maquettes, rondleidingen en toneel.

Vraag 5.2

Is de informatie uitgebreid genoeg?

Uitleg

In de informatie moeten veel mogelijkheden om te kiezen genoemd worden.

Dat betekent dus meer vertellen dan wat nu al kan.

Ideeën die nu nog niet kunnen, kunnen later misschien wel.

Bijvoorbeeld als er extra geld is.

Cliënten mogen vertellen wat hun grootste wensen zijn.

In het onderzoek wordt uitgelegd dat sommige wensen niet vervuld kunnen worden.

Andere wensen kunnen wel vervuld worden.

Dat kost wel tijd.

De wens moet goed worden uitgewerkt.

En er moet een plan worden gemaakt.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Vraag hoe cliënten al voor het onderzoek te weten komen waarvoor ze kunnen kiezen.
- Vraag waar cliënten in het onderzoek voor kunnen kiezen.
- Cliënten moeten ook kunnen kiezen voor aanbod dat er nu nog niet is.



Onderwerp 6: Vertegenwoordigers en begeleiders

*Zijn vertegenwoordigers en begeleiders
op een goede manier betrokken?*

Vraag 6.1

Zijn vertegenwoordigers betrokken bij het onderzoek?

Uitleg

Soms kan de cliënt zijn wensen zelf niet helemaal zelf kenbaar maken.

Dan doet de ouder/verwant of vertegenwoordiger dat.

Dit gebeurt alleen voor het deel dat de cliënt zelf niet kan.

Soms is er geen ouder/verwant of vertegenwoordiger.

De voorziening doet dan zijn best om iemand anders te vinden.

Deze is dan vertegenwoordiger van de cliënt bij het onderzoek.

Soms lukt het niet een vertegenwoordiger te vinden.

Alleen dan kan een medewerker van de voorziening antwoord geven in de plaats van de vertegenwoordiger.

Vraag 6.2

Is het duidelijk hoe de vertegenwoordiger antwoord geeft op de vragen?

Uitleg

De vertegenwoordiger kan de vragen op verschillende manieren beantwoorden:

- Hij kan vertellen wat hij denkt dat de cliënt wil.
- Hij kan vertellen wat hij zelf denkt.
- Hij kan vertellen wat hij denkt dat de cliënt wil **en** wat hij zelf denkt.

Vraag 6.3

Zijn begeleiders betrokken bij het onderzoek?

Uitleg

Net als de vertegenwoordigers kunnen ook begeleiders vragen beantwoorden als de cliënt dat niet zelf kan.

Vraag 6.4

Is het duidelijk hoe de begeleider antwoord geeft op de vragen?

Uitleg

De begeleider kan de vragen op verschillende manieren beantwoorden:

- Hij kan vertellen wat hij denkt dat de cliënt wil.
- Hij kan vertellen wat hij zelf denkt.
- Hij kan vertellen wat hij denkt dat de cliënt wil **en** wat hij zelf denkt.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Bespreek eerst of de cliëntenraad het nodig vindt om de mening van vertegenwoordigers en/of begeleiders te vragen.
- Vraag waar ouders/verwanten/vertegenwoordigers en begeleiders op letten als zij vragen beantwoorden.
Vertellen ze wat de cliënt wil?
Of vertellen ze wat ze zelf willen voor de cliënt?
Zorg dat dit heel duidelijk is.
En dat dit ook goed in de vragenlijst staat.



Onderwerp 7: Kwaliteit van het onderzoek

Wordt het onderzoek goed gehouden?

Vraag 7.1

Kunnen de mensen die het onderzoek doen goed uitleggen aan en luisteren naar mensen met een beperking?

Uitleg

Het is ook mogelijk dat cliënten andere cliënten interviewen.

Vraag 7.2

Vindt het onderzoek voor de cliënt op een zo goed mogelijke manier plaats?

Uitleg

Het onderzoek moet voor cliënten op een goede manier plaatsvinden.

Dat betekent bijvoorbeeld:

genoeg tijd om de vragen te beantwoorden;

vragen beantwoorden op een bekende en rustige plaats;

ondersteuning die past bij de cliënt.

Vraag 7.3

Is het onderzoek onafhankelijk?

Uitleg

Onafhankelijk betekent dat de organisatie niet zelf het onderzoek heeft gemaakt. De organisatie mag niet zeggen welke antwoorden de cliënten moeten geven. De organisatie kan ook niet bepalen hoe het verslag eruit gaat zien. Dus voelen cliënten zich vrij om te antwoorden wat ze zelf willen.

Vraag 7.4

Levert het onderzoek informatie op die geldig is en betrouwbaar?

Uitleg

Iedere vraag moet bruikbare antwoorden opleveren.

Gegevens moeten ook betrouwbaar zijn.

Dat betekent dat iemand op verschillende momenten hetzelfde antwoord zal geven.

Als er tenminste verder niets verandert.

Er is informatie over de vragenlijst.

Hierin staat waar de vragenlijst vandaan komt.

En wat andere zorginstellingen vinden van de vragenlijst.

Vraag 7.5

Hebben cliënten mee kunnen denken over de vragenlijst?

Uitleg

Cliënten kunnen op verschillende manieren meedenken.

Bijvoorbeeld door:

het deelnemen aan een klankbordgroep, deze denkt mee over het maken van de vragenlijst;

het kiezen van onderwerpen die in de vragenlijst komen.

Het is belangrijk dat het antwoord op deze vraag 'JA' is.

Dat betekent dat bij het maken van de vragenlijst rekening wordt gehouden met de wensen en mogelijkheden van cliënten.

Tips om het antwoord op de vragen te vinden.

- Vraag andere voorzieningen wat zij van het onderzoek vinden.
Wat vinden zij van de vragen?
Wat vinden zij van de mensen die de vragen stellen?
- Vraag welke mensen de vragen stellen.
Hebben deze mensen eerder gewerkt met mensen met een beperking?
- Vraag hoe, waar en wanneer cliënten de vragenlijst moeten invullen.
- Vul als cliëntenraad als eerste de vragenlijst in.
Wat niet goed geregeld is, kan misschien nog veranderd worden.
- Zorg ervoor dat een onafhankelijke organisatie het onderzoek doet, dus niet je eigen organisatie.
Voor de onafhankelijke organisatie maakt het niet uit wat de uitkomsten zijn.
- Vraag informatie over hoe goed de vragenlijst is.
En over hoe betrouwbaar de vragenlijst is.
- Vraag hoe de vragenlijst gemaakt is.
En wie daarbij geholpen hebben.

Score formulier

Gebruik de scorelijst om te zien of de cliëntenraad het een goed leefwensen-onderzoek vindt.



1. Doel van het onderzoek

Is het duidelijk waarom dit onderzoek wordt gehouden?

ja	nee
----	-----



2. Cliënt staat centraal

Gaat het onderzoek over de wensen van de cliënt zelf?

ja	nee
----	-----



3. Het totale leven van de cliënt

Gaat het onderzoek over het totale leven van de cliënt?

ja	nee
----	-----



4. Informatie over het onderzoek

Krijgt iedereen goede informatie over het onderzoek?

ja	nee
----	-----



5. Informatie vooraf over keuzemogelijkheden

Weten cliënten waar ze uit kunnen kiezen?

ja	nee
----	-----



6. Vertegenwoordigers en begeleiders

Zijn ouders/verwanten/vertegenwoordigers en begeleiders op een goede manier betrokken bij het onderzoek?

ja	nee
----	-----



7. Kwaliteit van het onderzoek

Wordt het onderzoek goed gehouden?

ja	nee
----	-----

Gebruikte teksten

Bij het maken van deze handreiking zijn teksten gebruikt. Hierin staat meer informatie over het leefwensenonderzoek.

De gebruikte teksten zijn:

Brief van mevrouw drs. Clémence Ross-van Dorp, staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de voorzitter van de Tweede Kamer DGB/ZVG-2540231 *Leefwensenonderzoek gehandicaptenzorg.*

Bisschop Bekkers Instituut

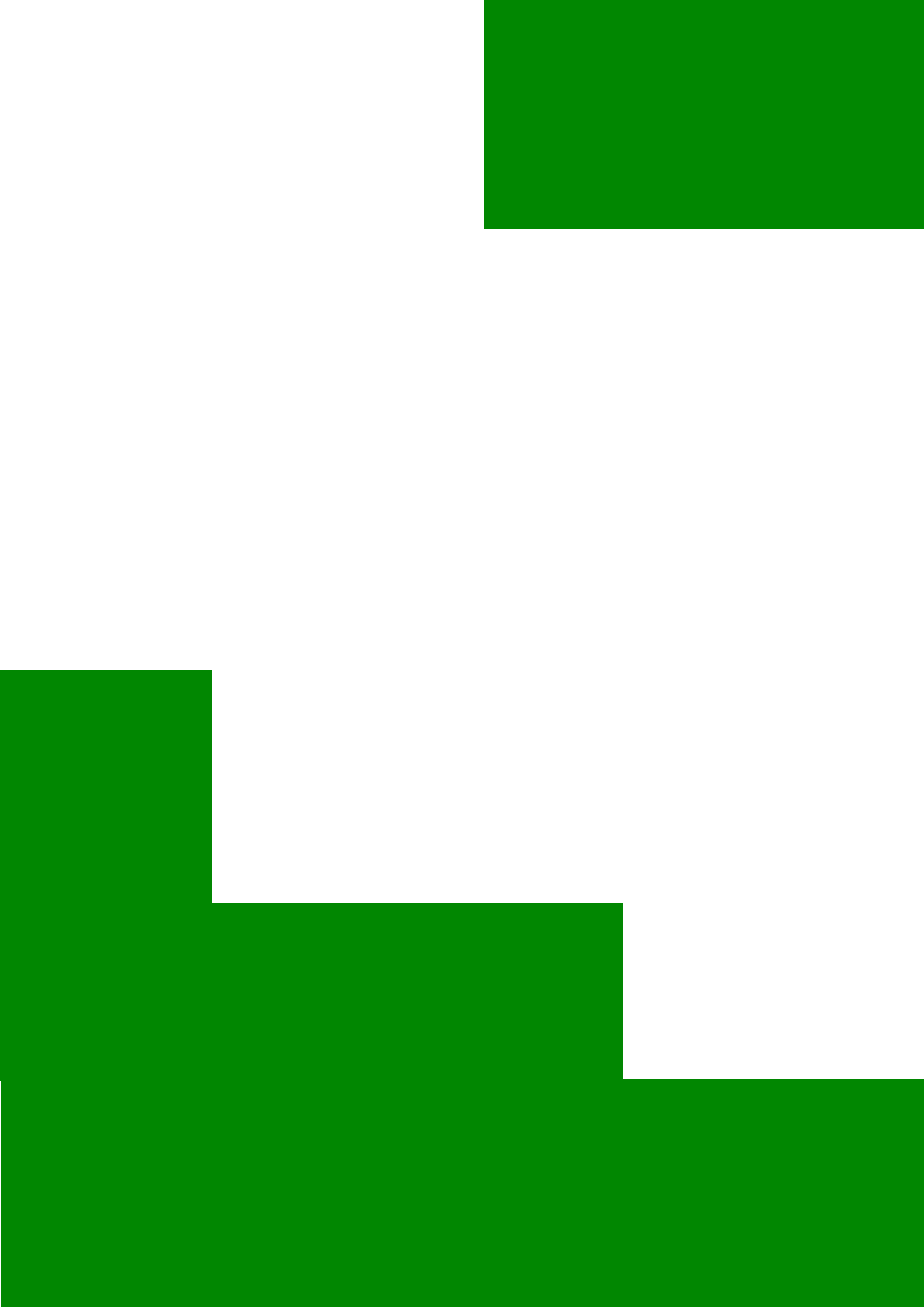
M.H. van Beek, M.C.O. Kersten, juni 1999

Een echte keus maken; een onderzoek naar de praktijk van keuzevorming bij huisvesting en zorg voor mensen met een verstandelijke handicap

Bisschop Bekkers Instituut

M.C.O. Kersten, M.I.M. Schuurman, juni 1998

Inventarisatie en evaluatie van woonwensenonderzoek bij mensen met een verstandelijke handicap.



HANDREIKING