

Verhuizen doe je niet zomaar

Resultaten van onderzoek naar de invloed van
verhuizen op de kwaliteit van bestaan binnen Sherpa

Martin Schuurman
Marjolein van Leeuwen

Maart 2009

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	1
1.1. Aanleiding, doel en vraagstelling van het onderzoek	1
1.2. De opzet van het onderzoek	1
1.3. De uitvoering van de eerste fase	4
1.4. De uitvoering van de tweede fase	5
2. Resultaten van het vragenlijstenonderzoek	7
2.1. Respons	7
2.2. Achtergrondgegevens	7
2.3. Meninge n over de verhuizing	9
2.4. Samenvattend cijfer	13
3. Resultaten van de interviews	17
3.1. Onderzoeksgroep en respons	17
3.2. Resultaten op de domeinen van kwaliteit van bestaan	18
3.3. Resultaten op de overige thema's	22
4. Beschouwing en aanbevelingen	25
4.1. Over het onderzoek	25
4.2. Samenvatting van de resultaten	26
4.3. Aanbevelingen voor Sherpa	28
Bijlagen:	
1. Overzicht van geraadpleegde bronnen	33
2. Vragenlijst onderzoek naar verhuizingen Sherpa, versie voor cliënten	34
3. Topiclijst voor interviews onderzoek naar verhuizingen Sherpa	36

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding, doel en vraagstelling van het onderzoek

De CVR (Centrale Vertegenwoordigers Raad) van Sherpa heeft gevraagd om een onderzoek waarin wordt nagegaan wat de beleving van de kwaliteit van verhuizingen van cliënten is. Aanleiding is onder meer de onrust en onzekerheid bij cliënten die nog gaan verhuizen. De informatie uit het onderzoek zal dan ook mede ten dienste staan van deze cliënten.

De wens was om het onderzoek uit te voeren onder cliënten, of hun verwanten, die de afgelopen tien jaar een verhuizing hebben meegemaakt naar meer kleinschalig wonen. Doel van het onderzoek is zicht te krijgen op de invloed van verhuizingen naar kleinschalig wonen op de kwaliteit van bestaan van hen die verhuizen.

Als gevolg van de vraag van de CVR heeft Sherpa aan Kalliope Consult, in de persoon van dr. Martin Schuurman, gevraagd om dit onderzoek, met ondersteuning van mensen binnen de organisatie, uit te voeren. Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen die op basis van deze resultaten worden gedaan.

De resultaten van dit onderzoek kunnen, behalve dat zij licht werpen op de effecten van die veranderingen, zinvolle informatie geven voor de verhuisoperaties die de komende jaren binnen Sherpa zullen plaatsvinden. Tot de producten van het onderzoek zal een lijstje met aandachtspunten behoren voor toekomstige verhuizingen. Dat lijstje zal bestaan uit zowel procedurele punten (bijvoorbeeld welke gesprekken in de voorbereiding van een verhuizing gevoerd moeten worden en met wie) als inhoudelijke punten (de onderwerpen die in die gesprekken aan de orde moeten komen). De resultaten kunnen worden beschouwd als aanvullend op informatie over ervaringen die binnen de organisatie al worden verzameld, zoals via de cursus 'Eigen manier van leven' (tegenwoordig 'Samen aan de slag').

De vraagstelling van het onderzoek luidt: hebben de verhuizingen van cliënten van Sherpa naar kleinschalige woonomgevingen, die hebben plaatsgevonden tussen 1998 en 2008, bijgedragen aan de kwaliteit van bestaan van deze cliënten?

Er is sprake van drie categorieën cliënten:

1. Mensen die van de Zandheuwelweg naar elders verhuisden.
2. Mensen die binnen Zandheuwelweg verhuisden naar kleinschalige woningen die de komende jaren niet worden afgebroken (Zwin, Spaarne, Waver). In feite maken deze woningen al deel uit van Parkwijk.
3. Mensen die van een regionale voorziening verhuisden naar een woning aan de Zandheuwelweg.

1.2 De opzet van het onderzoek

Voor de beantwoording van de vraagstelling is onder de verhuisde cliënten en hun verwanten informatie verzameld. In de informatie is een driedeling gehanteerd:

- Informatie van algemene aard (achtergrondgegevens).
- Informatie over de drie fasen rond de verhuizing: voorafgaand aan, tijdens en na de verhuizing (en bij deze laatste vooral de verandering in kwaliteit van bestaan).
- Informatie over het betrekken van cliënten en verwanten bij de ondersteuning en de beleidsontwikkeling daarover door de organisatie. Er is van de gelegenheid gebruik gemaakt om mensen te vragen hoe zij hierover denken; zijn er voldoende mogelijkheden om eigen ervaringen (wensen, tevredenheid, e.d.) te uiten?

Aldus ontstaat het volgende overzicht (zie tabel 1), waarin is ingevuld welke informatie concreet is verzameld.

Tabel 1: Overzicht van de informatie die is verzameld

<i>Aspecten</i>	<i>Verzamelde informatie</i>
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Achtergrondgegevens persoon: leeftijd, geslacht. • Achtergrondgegevens verhuizing: jaar van verhuizing, categorie cliënten waartoe de verhuizing behoort (zie eind par. 1.1), de nieuwe woonplek, of dagbesteding mee is veranderd.
Voorafgaand aan de verhuizing	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaren mogelijkheden tot eigen keuze en (mede)zeggenschap met betrekking tot verhuizing (de verhuizing op zich, de nieuwe woonplek, de inrichting van de nieuwe kamer, met wie men gaat wonen, etc.). • Voorbereiding van de verhuizing.
De verhuizing zelf	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaren plus- en minpunten: wat heeft er toe bijgedragen dat de verhuizing op zich goed of slecht verliep.
Na de verhuizing	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit van bestaan in de nieuwe woning ten opzichte van de oude en wat tot de eventuele verandering heeft bijgedragen.
Betrekken van cliënten en verwanten	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaring van de mogelijkheden binnen Sherpa om eigen ervaringen (wensen, tevredenheid, e.d.) te uiten, in het bijzonder waar het gaat om de (evaluatie) van de POP's.

Het onderzoek bestond uit drie fasen:

1. Peiling door middel van een korte vragenlijst, gestuurd naar alle verhuisde cliënten of hun vertegenwoordiger/verwant. Het doel van de peiling was om een totaaloverzicht te krijgen van relevante ervaringen rond de verhuizingen en per persoon een score op een 'tevredenheidsindex'.
2. Diepteonderzoek door middel van interviews onder 20 cliënten of verwanten. De selectie van deze groep is gemaakt op basis van de score op de tevredenheidsindex. Getracht werd om zowel personen met een relatief hoge als personen met een relatief lage score in de groep op te nemen.
3. Rapportage waarin tevens aanbevelingen voor toekomstige verhuizingen worden gedaan.

Het onderzoek is deels intern, deels extern uitgevoerd. De projectleiding was in handen van de externe onderzoeker, dr. Martin Schuurman van Kalliope Consult. Hij was verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de gebruikte meetinstrumenten, de data-analyse in fasen 1 en 2, de rapportage en het toezicht op, c.q. begeleiding van de interne werkzaamheden binnen Sherpa.

De interne werkzaamheden zijn uitgevoerd door het directiesecretariaat en een interne onderzoeker, een medewerker van Sherpa Consult. In tabel 2 is de verdeling van de verantwoordelijkheden weergegeven.

Naast de uitvoerders fungeerde een klankbordgroep, waarvan deel uitmaakten: twee verwanten, twee managers, de directeur Wonen en de manager Sherpa Consult/controller Primair Proces.

Tabel 2: Verdeling van verantwoordelijkheden tussen extern onderzoeker en Sherpa medewerkers

Onderzoeksfase	Extern onderzoeker Kalliope Consult	Sherpa (medewerker directiesecretariaat)	Sherpa (interne onderzoeker, medewerker Consult)
Fase 1	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling vragenlijst. • Data-analyse. • Toezicht op interne werkzaamheden. • Contact met klankbordgroep. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maken van lijst van voor het onderzoek in aanmerking komende cliënten. • Verzenden en ontvangen van vragenlijsten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerking ingevulde vragenlijsten (data-invoer). • Ondersteuning bij data-analyse (meedenken, maken van tabellen ten behoeve van de analyse).
Fase 2	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling topiclijst voor interviews. • Selectie te interviewen personen. • Analyse van interviewverslagen. • Toezicht en begeleiding van de interne werkzaamheden. • Contact met klankbordgroep. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maken van afspraken voor interviews. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meedenken bij maken topiclijst. • Ondersteuning bij selectie van te interviewen personen. • Afname interviews (inclusief verslaglegging).
Fase 3	<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgen van rapportage. • Contact met klankbordgroep. 		<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgen van rapportage. • Contact met klankbordgroep.

Het onderzoek als geheel is opgebouwd op een manier die de onafhankelijkheid van de inhoud van het onderzoek waarborgt. Dit is gedaan door de leiding en de belangrijkste delen van de uitvoering in handen te leggen van een onafhankelijke, externe onderzoeker. De rol van Sherpa zelf bleef hiertoe beperkt tot het bieden van personele ondersteuning in de uitvoering (zie tabel 2) en het geven van advies via de klankbordgroep.

Een externe onderzoeksleider en een interne onderzoeker, c.q. interviewer, is een combinatie die we vaker aantreffen bij onderzoek binnen zorginstellingen. Een dergelijke combinatie kan meerwaarde aan een onderzoek geven omdat gebruik wordt gemaakt van de expertise die binnen de organisatie aanwezig is. Uiteraard mag dit niet tot beïnvloeding van de onderzoeksresultaten leiden. Daarom geldt hiervoor een aantal strikte voorwaarden. In dit onderzoek is hieraan voldaan. Deze voorwaarden zijn:

- De interne onderzoeker moet binnen de organisatie een onafhankelijke positie innemen (hier aan voldaan doordat zij behoort tot Sherpa Consult, welke een onafhankelijke eenheid binnen Sherpa is).
- In het geval van interviews mag de interne interviewer de geïnterviewden niet kennen.
- Er moet bij de interviewer sprake zijn van een hoge mate van deskundigheid en ervaring in het voeren van gesprekken met de mensen die worden geïnterviewd.
- Er is sprake van strakke procedurele afspraken over de uitvoering van de interviews.
- Er is gelegenheid tot coaching van de interviewer, bijvoorbeeld in de wijze waarop de onafhankelijkheid binnen de interviews kan worden gegarandeerd (benadering, wijze van bevraging, e.d.).

- De interviewer heeft geen invloed op de vragenlijstconstructie.
- De interviewer heeft geen verantwoordelijkheid voor analyse; met het schrijven van de interviewverslagen zit haar werk er op.

Het hier gerapporteerde onderzoek is uitgevoerd tussen medio oktober 2008 en medio maart 2009. Verspreiding van het rapport en realisering van de aanbevelingen en voornemens vindt in de periode na maart 2009 plaats.

1.3 De uitvoering van de eerste fase

De vragenlijst

Zoals gezegd, bestond de eerste fase uit een peiling door middel van een korte vragenlijst, gestuurd naar alle verhuisde cliënten of hun vertegenwoordiger/verwant. Het doel van de peiling was om een totaaloverzicht te krijgen van relevante ervaringen rond de verhuizingen en per persoon een score op een 'tevredenheidsindex'.

De vragenlijst kwam tot stand na bestudering en raadpleging van bestaande literatuur met instrumenten op het gebied van beleving/waardering van cliënten (zie bijlage 1). Het concept van de vragenlijst werd besproken binnen de klankbordgroep en voorgelegd aan enkele interne deskundigen.

De tevredenheidsindex werd vormgegeven door middel van de vraag om met een cijfer tussen 0 en 10 aan te geven of het leven door de verhuizing beter is geworden.

Er werden twee versies van de vragenlijst gemaakt, één voor de cliënten en één voor de verwanten. De versies waren inhoudelijk identiek, alleen de adressering van de vragen was anders: in plaats van 'u' (cliëntenversie) werd gesproken van 'uw verwant' (verwantenversie). De vragenlijst (cliëntenversie) is opgenomen in bijlage 2.

De onderzoeksgroep

De groep van cliënten van Sherpa waarvan was uitgezocht dat deze tussen 1998 en 2008 waren verhuisd naar een kleinschalige woning, bestond in totaal uit 153 personen. Iedere cliënt werd zelf benaderd, tenzij hij/zij niet in staat werd gevonden om een eenvoudige vragenlijst in te vullen. Dit laatste werd beoordeeld door medewerkers binnen de organisatie die de cliënten goed kennen maar niet in de directe omgeving van de persoon verkeren, waardoor een objectief en onafhankelijk oordeel mogelijk was. Van de 153 cliënten werden er 24 in staat gevonden om zelf een vragenlijst in te vullen.

De cliëntengroep (C) werd aldus opgesplitst in cliënten die zelf de vragenlijst konden invullen (C1, 24 cliënten) en cliënten die dat niet konden (C2, 129 cliënten). De met deze groepen corresponderende groepen verwanten werden resp. V1 en V2 genoemd. De situatie met betrekking tot het toesturen van de vragenlijst was als volgt (tabel 3).

Tabel 3: Situatie met betrekking tot toesturen van vragenlijsten in fase 1

Situatie cliënt	Cliëntengroep			Verwantengroep		
	Code	Aantal	Actie	Code	Aantal	Actie
Cliënt kan zelf vragenlijst invullen	C1	24	Vragenlijst toegestuurd (cliëntenversie); PO'er ingelicht	V1	24	Brief ter informatie toegestuurd
Cliënt kan niet zelf lijst invullen	C2	129	Geen actie	V2	129	Vragenlijst toegestuurd (verwantenversie)

De vragenlijsten werden door het directiesecretariaat van Sherpa begin november 2008 per post verstuurd. Bij de vragenlijst was een aanbiedingsbrief van CVR en Raad van Bestuur gevoegd. Enkele weken later (half november) is naar degenen van wie nog geen ingevulde lijst was ontvangen, een herinneringsbrief verzonden. De groepen C1 en V2 ontvingen vragenlijsten, de groep V1 ontving een brief waarin werd gezegd dat hun verwant een vragenlijst toegestuurd had gekregen en waarin informatie over het onderzoek werd gegeven. Naar de groep C2 (cliënten die niet zelf werden benaderd maar van wie de verwant een vragenlijst werd toegestuurd) werd geen actie ondernomen.

De procedure voor de verzending en verwerking van de vragenlijsten was, in verband met waarborging van de anonimiteit, als volgt:

- De vragenlijsten werden per post naar de woonadressen van de mensen verstuurd. Zij werden genummerd met een cliëntnummer. Een lijst werd aangelegd waarop nummers en bijbehorende namen van cliënten stonden vermeld. Deze lijst, die vertrouwelijk was, bleef op een afgesloten plek op het directiesecretariaat. Bij vragenlijst en aanbiedingsbrief werd een antwoordenvolp toegevoegd, geadresseerd aan het secretariaat. Op de antwoordenvolp werd het cliëntnummer vermeld.
- De persoonlijke ondersteuners (PO'ers) van de cliënten behorend tot C1 werden van het onderzoek op de hoogte gesteld voor het geval cliënten zich om ondersteuning tot hen zouden wenden.
- Bij binnenkomst van de ingevulde vragenlijsten werden de cliëntnummers op de enveloppe genoteerd. De enveloppen met vragenlijsten werden ongeopend naar de interne onderzoeker van Sherpa Consult gestuurd. De verzenders kregen een brief waarin de ontvangst werd bevestigd.
- De gegevens van ontvangen vragenlijsten werden door de interne onderzoeker in een databestand ingevoerd. De resultaten (overzicht databestand, tabellen met verdelingen) werden naar de externe onderzoeker gestuurd.

Over de resultaten van fase 1 wordt gerapporteerd in hoofdstuk 2.

1.4 De uitvoering van de tweede fase

De topiclijst

In de tweede fase kon, door middel van de interviews, dieper worden ingegaan op de kwaliteit van bestaan van de cliënten en de veranderingen die zich als gevolg van de verhuizingen hierin mogelijk hadden voorgedaan. Er is voor deze interviews een topiclijst ontwikkeld rondom kwaliteit van bestaan. Bronnen hiervoor werden gevonden in de literatuur (bijvoorbeeld Schalock e.a., 2008) en in documenten van Sherpa, zoals de handleiding voor de beschrijving van profiel en perspectief van de cliënt (Sherpa, 2008) en het model van de vijf pijlers in de ondersteuning (kiezen, ontwikkeling, respectvolle bejegening, netwerk van relaties en participatie). Bij de beschrijving van het profiel wordt gebruik gemaakt van levensdomeinen, die een overlap hebben met de door Schalock ontwikkelde domeinen van kwaliteit van leven.

De definitieve topiclijst is opgenomen in bijlage 3.

De onderzoeksgroep

De groep van te interviewen personen is als volgt tot stand gekomen:

- Er werd gestreefd naar een groep bestaande uit 10 cliënten en 10 verwanten.
- Een te interviewen persoon diende de vragenlijst volledig en consistent ingevuld te hebben
- Hij/zij had de vraag 'Als we met u verder willen praten, mogen we dan contact met u opnemen?' bevestigend en zonder beperkingen vooraf beantwoord.

- Per geleding (cliënten en verwanten) diende de groep zowel mensen te bevatten die in de vragenlijst in fase 1 op de vraag naar het cijfer een laag cijfer hadden gegeven als mensen die een hoog cijfer hadden toegekend.
- Er werd gestreefd naar spreiding over de woonlocaties van de cliënten.
- Indien verdere selectie nodig was, werd gekeken naar wat mensen eventueel nog verder op de vragenlijst hebben aan interessante opmerkingen hadden gemaakt.

De te interviewen personen werden benaderd door het directiesecretariaat. Voor achtergrondinformatie, ter voorbereiding van het interview, konden cliënten contact leggen met een vertrouwenspersoon binnen de organisatie of met hun PO'er.

Mogelijkerwijs konden zich in de interviews situaties voordoen waarbij de interviewer, naar aanleiding van het stellen van een vraag, geconfronteerd werd met frustraties bij de geïnterviewde waar hij/zij nog last van had, die men nooit echt heeft kunnen uiten, e.d. Bij de leiding van Sherpa was er veel bereidheid om met deze mensen, als zij dat zouden willen, daarover te praten. De interviewer werd gevraagd om in situaties waarin dit aan de orde was, dit aan te bieden en op deze wijze als tussenpersoon te fungeren.

Over de resultaten van fase 2 wordt gerapporteerd in hoofdstuk 3.

2. RESULTATEN VAN HET VRAGENLIJSTENONDERZOEK

2.1 Respons

In totaal hebben 99 van de 153 benaderde personen (bijna 65%) de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Van de cliënten vulden 18 de lijst in (75%), van de verwanten 81 (bijna 63%). Zie het overzicht in tabel 4.

Tabel 4: Overzicht van de respons op de vragenlijsten, naar groep

<i>Groepen</i>	<i>Aantal verzonden vragenlijsten</i>	<i>Aantal teruggestuurde vragenlijsten</i>
Cliënten	24	18 (75,0%)
Verwanten	129	81 (62,8%)
Totaal	153	99 (64,7%)

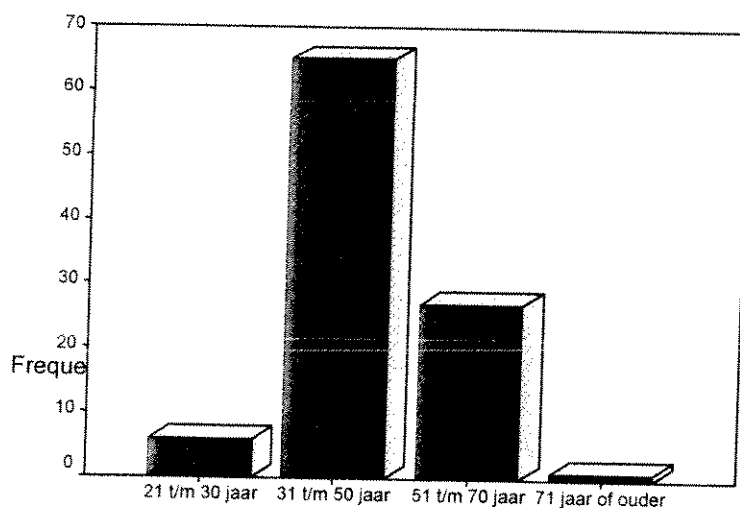
2.2 Achtergrondgegevens

Leeftijd

Van de totale respons heeft ongeveer tweederde betrekking op cliënten tussen 30 en 50 jaar, ruim een kwart op de leeftijdsgroep 51-70 jaar. Zie tabel 5.

Tabel 5: Verdeling van de respons naar leeftijd van de betreffende cliënt

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
21-30	6	6,1
31-50	65	65,7
51-70	27	27,3
71 en ouder	1	1,0
Totaal	99	100,0



Geslacht

De ingestuurde vragenlijsten hebben in ongeveer gelijke mate betrekking op mannen als vrouwen (zie tabel 6).

Tabel 6: Verdeling van de respons naar geslacht van de betreffende cliënt

<i>Geslacht</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Man	49	50,5
Vrouw	48	49,5
Totaal	97	100,0
Missing	2	-

Verhuissituatie

Ruim de helft van de cliënten (55%) behoort tot de groep die van de Zandheuvelweg naar buiten het terrein verhuisde, minder dan de helft (42%) bleef op het terrein van de Zandheuvelweg en verhuisde naar een nieuwe woning op Zwin, Spaarne of Waver (zie tabel 7).

Tabel 7: Verdeling van de respons naar verhuissituatie

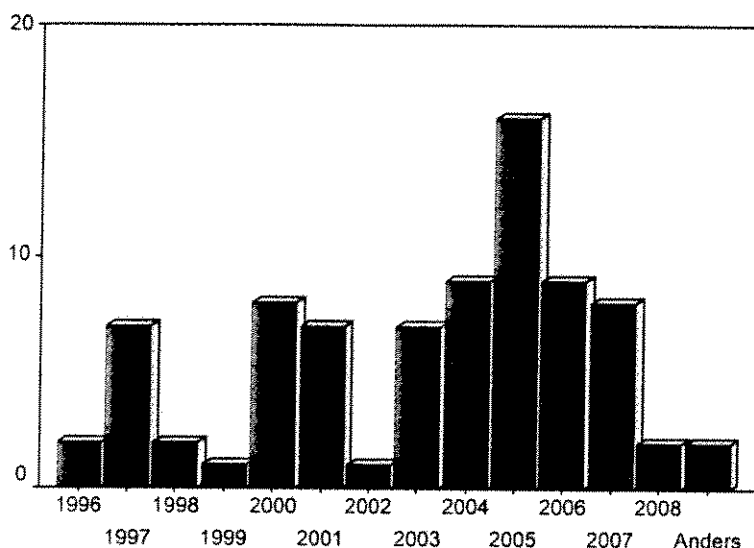
<i>Verhuissituatie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Van Zandheuvelweg naar buiten terrein	49	55,1
Van Zandheuvelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver	38	42,7
Van buiten Zandheuvelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver	2	2,2
Totaal	89	100,0
Missing	10	-

Jaar van verhuizing

De meeste verhuizingen (ruim 70% van het totaal) vonden plaats na 2003 (zie tabel 8). In 2005 ligt, met 16 verhuizingen, een piek. De non respons op deze vraag is hoog (18%), waarschijnlijk omdat velen zich niet meer precies het jaar van verhuizing kunnen herinneren.

Tabel 8: Verdeling van de respons naar jaar van verhuizing

<i>Jaar van verhuizing</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
1996	2	2,0
1997	7	7,1
1998	2	2,0
1999	1	1,0
2000	8	8,1
2001	7	7,1
2002	1	1,0
2003	7	7,1
2004	9	9,1
2005	16	16,2
2006	9	9,1
2007	8	8,1
2008	2	2,0
Anders (voor 1996)	2	2,0
Totaal	81	100,0
Missing	18	-



De tabel en de grafiek laten zien dat niet alle verhuizingen, volgens de invullers van de vragenlijsten, plaatsvonden tussen 1998 en 2008. In negen gevallen werd als verhuisjaar 1997 of 1996 genoemd. Omdat uit de interviews in fase 2 bleek dat men bij de verhuizingen van rond 10 jaar geleden lang niet altijd zeker was over het precieze verhuisjaar is besloten deze cliënten in het onderzoek te laten.

Verandering van werk of dagbesteding na de verhuizing

In bijna een kwart van de gevallen was behalve van verhuizing ook sprake van verandering van werk of dagbesteding (zie tabel 9).

Tabel 9: Verdeling van de respons naar verandering van werk/dagbesteding

<i>Verandering werk/dagbesteding</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Ja	20	23,0
Nee	67	77,0
Totaal	87	100,0
Missing	12	-

2.3 Meningen over de verhuizing

In een aantal vragen is nagegaan wat men van enkele belangrijke aspecten van de verhuizing vond: de keuzen die men vooraf kon maken, de voorbereiding van de verhuizing, de verhuisdag zelf en de waardering van de nieuwe woning en de buurt. De antwoorden zijn gesplitst naar cliënten en verwanten.

Mocht u zelf kiezen óf u ging verhuizen?

In het antwoord op deze vraag is er een groot verschil tussen cliënten en verwanten (zie tabel 10). Van de verwanten vinden velen (tweederde) dat men niet heeft kunnen kiezen óf er verhuisd werd. Van de cliënten vindt 70% dat men wel heeft kunnen kiezen.

Tabel 10: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de keuze voor verhuizing, naar cliënten en verwanten

Men kon kiezen óf men ging verhuizen	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	12	70,6	24	31,2
Nee	5	29,4	52	67,5
Weet ik niet meer	0	0,0	1	1,3
Totaal	17	100,0	77	100,0
Missing	1	-	4	-

Mocht u kiezen waarheen u verhuisde?

Vrijwel dezelfde percentages worden gevonden bij de vraag of men mocht kiezen waarheen men verhuisde (zie tabel 11). Dus ook hierin doet zich een groot verschil tussen cliënten en verwanten voor.

Tabel 11: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de keuze voor de locatie, naar cliënten en verwanten

Men kon kiezen waarheen men verhuisde	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	13	72,2	20	26,0
Nee	5	27,8	52	67,5
Weet ik niet meer	0	0,0	5	6,5
Totaal	18	100,0	77	100,0
Missing	0	-	4	-

Was de verhuizing goed voorbereid?

Zowel bij de cliënten als de verwanten vindt een meerderheid dat de verhuizing goed was voorbereid (tabel 12).

Tabel 12: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de voorbereiding van de verhuizing, naar cliënten en verwanten

De voorbereiding was goed	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	16	88,9	59	76,6
Nee	0	0,0	13	16,9
Weet ik niet meer	2	11,1	5	6,5
Totaal	18	100,0	77	100,0
Missing	0	-	4	-

Hoe verliep de verhuisdag zelf?

De verhuisdag zelf verliep voor de grote meerderheid goed (zie tabel 13). Onder de verwanten vindt ruim 10% dat de verhuisdag niet goed verliep, ruim 20% geeft aan het niet meer te weten.

Tabel 13: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar het verloop van de verhuisdag, naar cliënten en verwanten

Verloop van de verhuisdag	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Goed	16	88,9	54	69,2
Niet goed	1	5,6	8	10,3
Weet ik niet meer	1	5,6	16	20,5
Totaal	18	100,0	78	100,0
Missing	0	-	3	-

Hoe vond u de nieuwe woning en de buurt?

Een grote meerderheid van zowel cliënten (76,5%) als verwanten (68,8%) vond de nieuwe woning en de nieuwe buurt heel goed (zie tabel 14).

Tabel 14: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de nieuwe woning en de buurt, naar cliënten en verwanten

Mening over nieuwe woning en de buurt	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Heel goed	13	76,5	53	68,8
Een beetje goed	3	17,6	15	19,5
Een beetje slecht	1	5,9	2	2,6
Slecht	0	0,0	4	5,2
Weet ik niet meer	0	0,0	3	3,9
Totaal	17	100,0	77	100,0
Missing	1	-	4	-

De diverse meningen in verband gebracht met de verhuissituatie

De verhuissituatie (verhuizing van het terrein naar daarbuiten of naar nieuwbouw binnen het terrein) is een belangrijke variabele binnen het onderzoek. Heeft men in het geval van verhuizing naar buiten andere meningen over de verhuizing dan wanneer het een verhuizing was naar nieuwbouw op het terrein? Deze vraag wordt in de volgende vier kruistabellen (tabellen 15 t/m 18) beantwoord. Het betreft uitsluitend gegevens van verwanten; het aantal cliënten dat een vragenlijst invulde (18) is te klein om uit kruistabellen conclusies te kunnen trekken.

De volgende vier tabellen laten het volgende zien:

- In het geval van verhuizing naar buiten het terrein ervoer men meer keuze voor het feit óf men ging verhuizen dan bij verhuizing op het terrein (38% tegenover 22%, zie tabel 15).
- In het kunnen kiezen waarheen werd verhuisd is er geen verschil tussen de twee groepen, van beide vindt ongeveer een kwart dat men kon kiezen (tabel 16).
- In het geval van verhuizing naar buiten het terrein vond men wat minder dat de verhuizing goed was voorbereid dan bij verhuizing op het terrein (71% tegenover 81%, tabel 17).
- In het geval van verhuizing naar buiten het terrein vond men de nieuwe woning en buurt minder vaak 'heel goed' dan bij verhuizing op het terrein (57% tegenover 74%, tabel 18).

Tabel 15: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de keuze voor verhuizing, naar verhuissituatie (uitsluitend verwanten)

<i>Mocht u zelf kiezen óf u ging verhuizen?</i>	<i>Verhuissituatie</i>				<i>Totaal</i>	
	<i>Van Zandheувelweg naar buiten terrein</i>		<i>Van Zandheувelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver</i>			
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	13	38	8	22	21	30
Nee	20	59	28	78	48	69
Weet ik niet meer	1	3	0	0	1	1
Totaal	34	100	36	100	70	100

Tabel 16: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de keuze voor de locatie, naar verhuissituatie (uitsluitend verwanten)

<i>Mocht u kiezen waarheen u verhuisde?</i>	<i>Verhuissituatie</i>				<i>Totaal</i>	
	<i>Van Zandheувelweg naar buiten terrein</i>		<i>Van Zandheувelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver</i>			
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	8	23	9	25	17	24
Nee	24	69	26	72	50	70
Weet ik niet meer	3	8	1	3	4	6
Totaal	35	100	36	100	71	100

Tabel 17: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de voorbereiding van de verhuizing, naar verhuissituatie (uitsluitend verwanten)

<i>Was de verhuizing goed voorbereid?</i>	<i>Verhuissituatie</i>				<i>Totaal</i>	
	<i>Van Zandheувelweg naar buiten terrein</i>		<i>Van Zandheувelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver</i>			
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Ja	24	71	29	81	53	76
Nee	8	23	4	11	12	17
Weet ik niet meer	2	6	3	8	5	7
Totaal	34	100	36	100	70	100

Tabel 18: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar de nieuwe buurt en woning, naar verhuissituatie (uitsluitend verwanten)

Hoe vond u de nieuwe woning en de buurt?	Verhuissituatie				Totaal	
	Van Zandheувelweg naar buiten terrein		Van Zandheувelweg naar nieuwe Zwin, Spaarne of Waver		Aantal	Perc.
	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
Heel goed	20	57	26	74	46	66
Een beetje goed	9	26	6	17	15	21
Een beetje slecht	2	6	0	0	2	3
Slecht	3	9	1	3	4	6
Weet ik niet meer	1	3	2	6	3	4
Totaal	35	100	35	100	70	100

Bereidheid om mee te doen aan de interviews

Aan de mensen werd gevraagd of de onderzoekers contact mochten opnemen als zij met de persoon in kwestie verder wilden praten (een interview afnemen in fase 2 van het onderzoek). Ruim 55% van de cliënten en ruim 71% van de verwanten gaven aan dat dit mocht (zie tabel 19).

Tabel 19: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar deelname aan de interviewfase, naar cliënten en verwanten

Wil meedoen aan interview	Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	10	55,6	57	71,2
Nee	8	44,4	23	28,8
Totaal	18	100,0	80	100,0
Missing	0	-	1	-

2.4 Samenvattend cijfer

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd om door middel van een cijfer aan te geven welke invloed de verhuizing op het leven van de cliënt heeft gehad. De letterlijke vraag luidde als volgt:

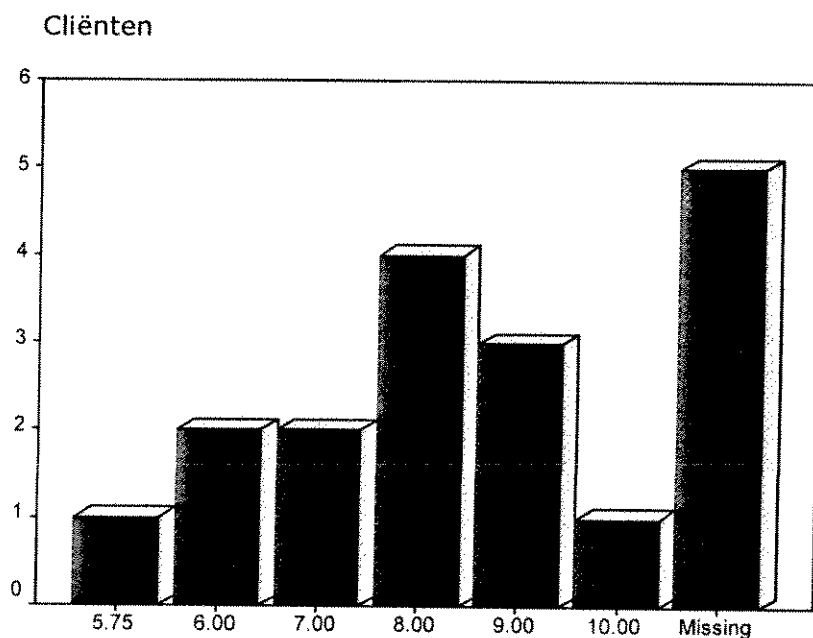
Bent u achteraf blij dat u toen bent verhuisd? Wilt u met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven of uw leven door de verhuizing beter is geworden?

De uitkomsten van deze vraag zijn weergegeven in tabel 20. De spreiding van de cijfers was groot, alle cijfers van 1 tot 10 werden gegeven.

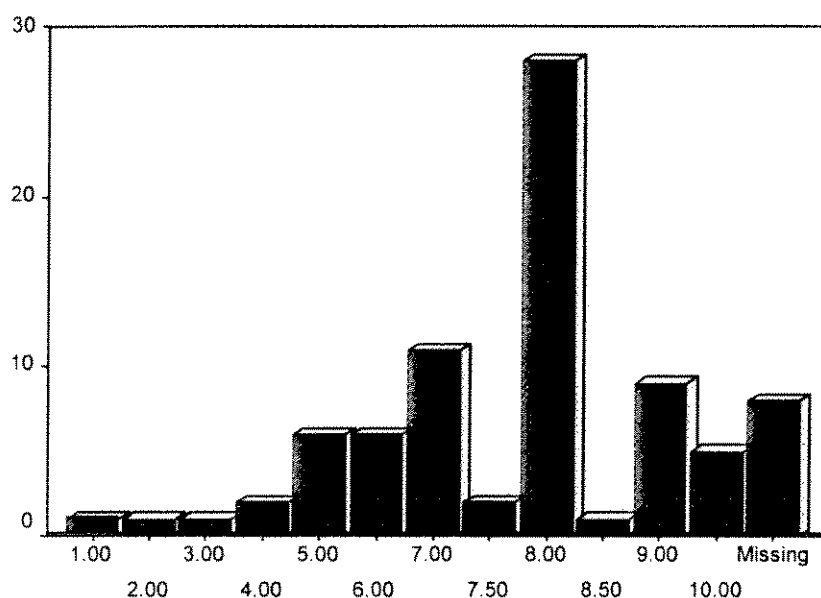
De groep als geheel geeft gemiddeld een 7,40 voor de invloed van de verhuizing op het leven, de cliënten geven gemiddeld een 7,75 en de verwanten een 7,34. Men is dus ruim voldoende tevreden over de invloed van de verhuizing op het leven van de cliënt.

Tabel 20: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar het cijfer voor de verandering van de kwaliteit van leven na de verhuizing, naar cliënten en verwanten

Cijfercategorie	Totaal		Cliënten		Verwanten	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
≤ 4	5	5,8	0	0,0	5	6,8
5,0 - 5,9	7	8,1	1	7,7	6	8,2
6,0 - 6,9	8	9,3	2	15,4	6	8,2
7,0 - 7,9	15	17,4	2	15,4	13	17,8
8,0 - 8,9	33	38,4	4	30,8	29	39,7
9,0 - 9,9	12	14,0	3	23,1	9	12,3
10	6	7,0	1	7,7	5	6,8
Totaal	86	100,0	13	100,0	73	100,0
Missing	13	-	5	-	8	-
Gemiddeld cijfer	7,40		7,75		7,34	



Verwanten



Cijfer uitgesplitst naar verhuissituatie

We hebben de cijfers, opnieuw uitsluitend voor verwanten, uitgesplitst naar de verhuissituatie (tabel 21). Het blijkt dat verwanten van cliënten die op het terrein verhuisden gemiddeld een hoger cijfer geven voor de invloed van de verhuizing op het leven van de cliënt dan verwanten van cliënten die naar buiten het terrein verhuisden: 7,7 tegenover 6,8.

Tabel 21: Verdeling van de antwoorden op de vraag naar het cijfer voor de verandering van de kwaliteit van leven na de verhuizing, naar verhuissituatie (uitsluitend verwanten)

Cijfercategorie	Verwanten Zandheувelweg => Buiten terrein		Verwanten Zandheувelweg => nieuwe Zwin/Spaarne/Waver		Verwanten totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
1,0 - 1,9	1	0,0	0	0,0	1	0,0
2,0 - 2,9	0	3,3	1	2,9	1	3,1
3,0 - 3,9	1	3,3	0	0,0	1	1,6
4,0 - 4,9	2	6,7	0	0,0	2	3,1
5,0 - 5,9	4	13,3	2	5,9	6	9,4
6,0 - 6,9	4	13,3	2	5,9	6	9,4
7,0 - 7,9	4	10,0	7	20,6	11	15,6
8,0 - 8,9	10	30,0	14	38,2	24	34,4
9,0 - 9,9	5	10,0	4	11,8	9	10,9

10	1	3,3	4	11,8	5	7,8
<i>Totaal</i>	32	100,0	34	100,0	66	100,0
Missing	3	-	3	-	6	-
<i>Gemiddeld cijfer</i>	6,8	--	7,7	--	7,3	--

Van de cliënten zijn er 11 die zowel de vraag naar de verhuissituatie hebben beantwoord als een cijfer gegeven. Zij behoren allen tot de groep die van de Zandheувelweg naar 'buiten het terrein' verhuisden. Hun gemiddelde cijfer was 7,8.

Cijfer uitgesplitst naar mogelijkheid tot kiezen en voorbereiding verhuizing

Nagegaan is of er een relatie is tussen het gegeven cijfer en de antwoorden op de vragen over de mogelijkheid om te kiezen en de mening over de voorbereiding van de verhuizing. Dit is gedaan, uitsluitend voor verwanten, door gemiddelde cijfers te vergelijken (zie tabel 22).

De tabel laat het volgende zien:

- Mensen die vonden dat men mocht kiezen óf er verhuisd werd, geven gemiddeld een hoger cijfer dan mensen die vonden dat er niet gekozen kon: 7,8 tegenover 7,1.
- Datzelfde is het geval bij het mogen kiezen waarheen werd verhuisd: 7,9 naast 7,1.
- Nog iets groter is het verschil in het geval van de voorbereiding van de verhuizing: de groep die de voorbereiding goed vond, geeft een duidelijk hoger gemiddeld cijfer dan zij die de voorbereiding niet goed vonden: 7,6 tegenover 6,5.

Tabel 22: Gemiddelden van de cijfers voor de verandering van de kwaliteit van leven na de verhuizing, voor de antwoordcategorieën op de vragen over de mogelijkheid om te kiezen en de mening over de voorbereiding van de verhuizing (uitsluitend verwanten)

Vraag	Antwoord op de vraag*	
	Ja	Nee
Mocht u zelf kiezen óf u ging verhuizen?	7,8 (23)	7,1 (47)
Mocht u kiezen waar u heen verhuisde?	7,9 (20)	7,1 (47)
Was de verhuizing goed voorbereid?	7,6 (54)	6,5 (13)

* De getallen zijn de gemiddelde cijfers van de betreffende groep verwanten. Tussen haakjes is de omvang van de groep vermeld.

Globale kwalitatieve analyse van de reden van de cijfers

Bij de vraag naar het cijfer was in de vragenlijst nog een zin toegevoegd die men zelf kon afmaken, namelijk: *Ik geef dit cijfer omdat.....*

Inventarisatie van de antwoorden laat zien dat voor cliënten hun emotioneel welzijn erg belangrijk is. Antwoorden gaan in de richting van: zich gelukkig voelen en niet meer weg willen van de nieuwe woonplek. Verwanten vinden twee categorieën belangrijk: dat hun verwant emotioneel een goed leven heeft (gelukkig en tevreden is, aansluiting vindt bij groepsgenoten en nabijheid van familie heeft) en dat ook materieel welzijn aanwezig is (comfort in de woning, het hebben van eigen slaap/ badkamer, aanpassingen en omgevingskenmerken). Een derde categorie waar verwanten aan hechten heeft te maken met de belangen van de cliënt. Het gaat dan om goed personeel, veiligheid, leefomstandigheden (mogelijkheden tot integratie) en de afstemming tussen zorgbehoefte en mogelijkheden tot realisering daarvan.

3. RESULTATEN VAN DE INTERVIEWS

3.1 Onderzoeksgroep en respons

Bij 21 personen uit de groep van mensen die de vragenlijst hadden ingevuld, is een interview gehouden. Hiervoor kon worden gekozen uit hen die in de vragenlijst hadden aangegeven voor het interview benaderd te worden. Dat waren 10 cliënten en 57 verwanten (zie tabel 19 in par. 2.3).

Voor de selectiecriteria die bij de keuze van de te interviewen personen werden toegepast, wordt verwezen naar paragraaf 1.4. Het was de bedoeling om van cliënten en verwanten elk 10 personen te interviewen. Voor wat betreft de cliënten zou dit betekenen dat alle 10 aanmelders ook daadwerkelijk geïnterviewd zouden worden. Dat bleek niet mogelijk, verschillende cliënten vielen af, vanwege de volgende redenen:

- Eén cliënt was ten tijde van het interview niet in staat om een gesprek te hebben (was overspannen).
- Eén cliënt had bij nader inzien toch geen behoefte aan het interview.
- In overleg werd besloten één persoon niet uit te nodigen in verband met onvoldoende mogelijkheden tot communicatie.
- Met één cliënt werd weliswaar een interview gestart maar het lukte vanwege communicatieproblemen niet om het gesprek voor te zetten; dit interview werd voortijdig beëindigd.

Ook in de groep van verwanten was sprake van uitval. Redenen waren het gebrek aan tijd om aan het interview mee te werken, langdurige vakantie en het na telefonisch overleg genomen besluit dat het interview geen relevante informatie zou opleveren. Verwanten die uitvielen werden vervangen door anderen.

Uiteindelijk werd met betrekking tot 21 cliënten (in 6 gevallen de cliënt zelf, in 15 gevallen de verwant) een interview afgenomen; zie tabel 23.

Tabel 23: Overzicht van de personen die werden geïnterviewd

Volg-nummer	Interview met*	Leeftijd cliënt	Woonplaats cliënt	Jaar verhuizing	Cijfer in vragenlijst
01	C	40	Hilversum, Daltonstraat	2004	8
02	C	60	Baarn, Zuwe	2005	6
03	C	65	Hilversum, Eksterstraat	Onbekend	7
04	C	47	Hilversum, Eksterstraat	2001	10
05	C	53	Baarn, Zwin	± 1989	Geen cijfer
06	C	51	Bussum, Bloemhof	Onbekend	?
07	V	30	Hilversum, Spreeuwenstraat	2003	6
08	V	68	Baarn, Zwin	1997	5
09	V	44	Eemnes, Wetering	2008	5
10	V	45	Naarden, Marijkehof	2004	4
11	V	64	Baarn, Spaarne (-> Zwin)	2004 (2005)	1
12	V	44	Hilversum, Daltonstraat	2004	3
13	V	32	Baarn, Waver	2001	9
14	V	46	Bussum, Bloemhof	1998/1999	7
15	V	48	Bunschoten, Schoolstraat	2007	8
16	V	36	Eemnes, Wetering	Onbekend	10
17	V	61	Baarn, Zwin	± 1997	9
18	V	58	Baarn, Zwin	2001	6
19	V	58	Baarn, Zwin	1998	7
20	V	35	Naarden, Marijkehof	2002/2003	8
21	V	47	Naarden, Marijkehof	2003	8

* C=cliënt, V=verwant

In de volgende twee paragrafen worden de resultaten van de interviews geschetst, enerzijds op de domeinen van kwaliteit van bestaan (par. 3.2), anderzijds op overige thema's die in de interviews aan de orde kwamen (par. 3.3). De resultaten worden op een samenvattende manier beschreven en bevatten ervaringen van cliënten en verwanten die door meerdere personen worden gedeeld. Specifieke ervaringen van slechts één of twee personen worden niet vermeld.

3.2 Resultaten op de domeinen van kwaliteit van bestaan

Materieel welzijn

Cliënten en verwanten vinden vrijwel allemaal dat het materiële welzijn door de verhuizing erg is toegenomen: een ruimere, mooiere eigen kamer en fijner wonen. Voorzieningen in huis (douche, badkamer) hoeven door minder mensen te worden gebruikt. Hierin wordt een flinke stap voorwaarts ervaren.

Door verscheidene verwanten van cliënten die naar een woning buiten het terrein verhuisden, wordt als keerzijde naar voren gebracht dat uitstapjes (winkelen, naar de kapper, naar clubs) alleen onder begeleiding kunnen worden gemaakt en dat begeleiding vaak niet in voldoende mate beschikbaar is. Vaak is er minder begeleiding dan in de oude woning op het terrein. Men levert dus in op het punt van zelfstandigheid. In enkele gevallen wordt eigen vervoer (een busje) gemist.

De dochter van A. maakte op het terrein zelfstandig gebruik van allerlei voorzieningen, zoals het winkeltje, de kapper, etc. Nu kan dit niet. Ze kan alleen met ondersteuners naar buiten. Hierdoor maakt ze minder gebruik van de voorzieningen in de buurt. Ze gaat wel regelmatig een boodschap doen of de stad in, maar ondersteuners hebben niet altijd mogelijkheden hiervoor. Het maakt haar meer afhankelijk van anderen.

Interpersoonlijke relaties

Cliënten zijn over de onderlinge relaties tevreden, vooral over het feit dat men met minder anderen samenwoont. Ook waardeert men de ruimte in de omgang. Eén van de cliënten: *'Ik hoef nu niet meer op koffietijd of theetijd op de groep te zijn.'*

Verwanten reageren wisselend. De meeste vinden de kwaliteit van de relaties goed en in een aantal gevallen verbeterd ten opzichte van de oude situatie. Men vindt dat er in de leefgroep rekening wordt gehouden met medebewoners en ervaart de omgang tussen ondersteuners en bewoners als prima; er is een goede wederzijdse bejegening. Verder signaleert men in vergelijking tot de oude situatie meer aandacht voor privacy en dat wordt gewaardeerd. Enkele verwanten valt het op dat er meer aansluiting tussen cliënten is; zij zien onderlinge verbondenheid en zorgzaamheid bij bewoners onderling.

Daarnaast is er ook ontevredenheid. Deze spitst zich toe op twee punten:

- Een niet passende groepssamenstelling. Een aantal verwanten maakt melding van een huns inziens slechte groepssamenstelling, dat wil zeggen zij ervaren onvoldoende match tussen hun verwant en andere bewoners, in niveau van gewenste drukte, behoefte aan communicatie en contact en/of verstandelijk niveau van functioneren. In een aantal gevallen leidt dit tot minder aansluiting bij de groep dan voor de verhuizing.
- De beschikbaarheid van medewerkers. Sommigen ervaren een afname van de intensiteit van de ondersteuning ten opzichte van de vorige woonsituatie. Diverse verwanten wijzen daarnaast op de grote hoeveelheid personeelwisselingen op de woning van hun verwant. Zij vinden die wisselingen vervelend en ervaren daarvan een negatieve impact op hun verwant.

Verwanten geven unaniem aan dat na de verhuizing in het contact tussen cliënt en familie niets of weinig is veranderd.

Emotioneel welzijn

De meeste cliënten geven aan dat hun emotioneel welzijn is toegenomen: zij zijn tevreden, ervoeren een fijne sfeer op de nieuwe woning. Sommigen zeggen met zoveel woorden dat zij zich in de nieuwe woning prettiger voelden dan in de oude woning op het terrein, meer dingen zelfstandig moesten gaan doen en/of leerden om beter zijn of haar grenzen aan te geven. Een enkeling voelde zich op de oude woning prettiger, vond het daar gezelliger.

Verwanten reageren opnieuw wisselend. De meeste vinden dat het emotionele welzijn van hun verwant is toegenomen; diverse verwanten spreken in het bijzonder van een toename van rust en evenwicht, de verwant straalt uit dat hij of zij gelukkiger is. Daarbij wordt de verbinding gemaakt met de omstandigheid van een goede of uitstekende sfeer op de groep en met de aanwezigheid van een eigen kamer (waar men zich in kan terugtrekken) en de kleinere groep.

De zoon van B. voelde zich na de verhuizing prettiger omdat hij in een gewoon huis in een gewone straat kwam te wonen. Dit was fijn voor hem. De verhuizing heeft voor hem veel betekenis gehad. Zijn eigenwaarde en zelfbeeld werden beter. Hij vond het wel 'stoer' om in de samenleving te wonen. Hij kon beter voor zichzelf opkomen in zijn nieuwe huis. Op de oude woning, op het terrein, was hij minder assertief. Wat anderen zeiden, deed hij.

Sommige verwanten zien een teruggang in emotioneel welzijn bij hun verwant doordat er minder aansluiting met anderen is, het leven 'armoediger' is geworden, de cliënt zich ongelukkig voelt en/of er weinig gelegenheid is tot contact met medebewoners. Door een enkeling wordt het verschil in sfeer genoemd, er is minder gezelligheid; 'mijn zoon is zijn thuis kwijtgeraakt.'

Persoonlijke ontwikkeling

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zich op het terrein van de persoonlijke ontwikkeling als gevolg van de verhuizing geen veranderingen hebben voorgedaan. Een tweetal noemt dat men nieuwe dingen heeft geleerd (wc schoonmaken, douchen, 'er mooi uit te zien', zelfstandig kunnen wonen).

Van de verwanten ziet een meerderheid wel ontwikkelingen op het persoonlijke vlak. Die ontwikkeling heeft vooral te maken met meer zelfstandigheid, het verkrijgen van huishoudelijke vaardigheden of, in een enkel geval, het zorgen voor een huisdier. Ontwikkelingen op het gebied van huishoudelijke vaardigheden worden door verwanten waargenomen als hun verwant in het weekend bij hen thuis is. Ook de grotere beschikbaarheid van materiele zaken leidt tot ontwikkeling; bijvoorbeeld het hebben van een eigen telefoon, waardoor iemand zelfstandig de familie kan bellen en dus minder afhankelijk van ondersteuners wordt. Of uitbreiding van mogelijkheden in vrije tijdsbesteding.

De zoon van C. is na de verhuizing veel zelfstandiger geworden. Op de oude woning op het terrein werd ook aandacht besteed aan vaardigheden (netjes eten, manieren), op de nieuwe woning deed hij echter vaker boodschappen en activiteiten die een beroep doen op zijn praktische vaardigheden. Hij werd daar meer gestimuleerd in de dagelijkse huishoudelijke taken. Dit werd vroeger niet gedaan. Hier ligt zijn persoonlijke ontwikkeling in.

Daarnaast zijn er ook verwanten die geen veranderingen in persoonlijke ontwikkeling hebben zien optreden. Een minderheid ervaart een achteruitgang in de ontwikkeling als gevolg van de verhuizing. Deze achteruitgang wordt in verband gebracht met een

achteruitgang in zelfstandigheid (zie ook bij andere domeinen): talenten worden niet of minder aangesproken, activiteiten zijn niet meer mogelijk, de afhankelijkheid van ondersteuners is groter.

Lichamelijk welzijn

De cliënten zijn tevreden over hun gezondheid en geven aan dat de verhuizing daarop geen invloed heeft gehad. Vaak is men gewisseld van arts; het contact met de nieuwe huisarts vindt men goed verlopen of zelfs beter dan voorheen op het terrein.

De waarnemingen van de verwanten over het lichamelijke welzijn van hun verwant lopen erg uiteen. Een deel vindt hierin niets veranderd sinds de verhuizing. Anderen zien een toename in het lichamelijke welzijn als gevolg van de grotere aandacht voor de persoonlijke verzorging (eigen badkamer, meer aandacht voor het er leuk uitzien, privacy). Weer anderen ervaren een afname van het lichamelijke welzijn omdat er juist *minder* aandacht voor de persoonlijke verzorging is gekomen. Men signaleert bij ondersteuners te weinig kennis over medische zaken, slordigheden bij de verzorging van lichamelijke ongemakken, zoals infecties, en te weinig alertheid bij het bewaken van afspraken met bijvoorbeeld de tandarts.

Door veel verwanten van cliënten die van het terrein naar een locatie buiten het terrein verhuisden, wordt als negatieve ontwikkeling naar voren gebracht het gebrek aan lichaamsbeweging en de gewichtstoename als gevolg hiervan. Sommigen zijn van mening dat begeleiders hier onvoldoende bewust mee omgaan (geen bewaking van het gewicht van cliënten, onvoldoende alertheid voor gezond eten).

Bij verwanten is er, in het geval van verhuizing naar buiten het terrein, over de lokale huisarts enerzijds tevredenheid (beschikbaarheid van de arts, afstemming met de arts van Sherpa), anderzijds ook ontevredenheid (reguliere artsen hebben minder kennis, kennen cliënten niet persoonlijk, de relatie tot de huisarts is afstandelijker en moeilijker).

Zelfbepaling

Ook met betrekking tot zelfbepaling vinden cliënten weinig veranderd ten opzichte van de vorige woonsituatie. Enkele vinden wel dat ze nu meer keuzes kunnen maken (over eten, naar de stad gaan, boodschappen doen). Eén cliënt ervaart afgenomen bewegingsvrijheid.

S. vindt zijn bewegingsvrijheid afgenomen. Op de vorige woning had hij een fiets waar hij regelmatig zelfstandig op ging fietsen. Nu kan dit niet meer en staat de fiets ongebruikt in de schuur. Ook het zelfstandig naar het winkeltje gaan om iets te kopen, zoals hij op het terrein deed, kan nu niet meer. Er moet altijd een ondersteuner mee als S. iets buiten de deur wil doen. En daar is, gezien de bezetting, geen ruimte voor. Veelal is er maar één ondersteuner op de zes cliënten. Op spitstijden is er soms een tweede ondersteuner. Dit geeft meer mogelijkheden, maar gezien de spitstijden blijft dit beperkt.

Ook een aantal verwanten vindt dat van de zelfbepaling het onderdeel bewegingsvrijheid ten opzichte van de vorige woning is afgenomen. Sommigen zien ook minder keuzevrijheid (eten, kleding, activiteiten).

Een groter aantal verwanten ervaart juist wel meer zelfbepaling dan voorheen. Ook bij hen gaat het om zaken als het kiezen van kleding en huishoudelijke taken, naast keuzevrijheid om de woning in en uit te gaan.

Met behulp van pictogrammen wordt de dochter van V., die verhuisd is naar een woning buiten het terrein, betrokken bij dagelijkse keuzes, zoals wat er gegeten wordt. Dit is een grote verandering in manier van denken die volgens V. samenhangt met het verhuizen. Op de vorige woning werd er gewerkt vanuit de idee wat er mogelijk was voor ondersteuners. Nu wordt er vanuit gegaan wat de cliënt wil en hoe de ondersteuning

daarop aangepast kan worden. Dit is een aspect dat bij het meer zelfstandig gaan wonen hoort, wat een doel van het verhuizen naar de samenleving was, aldus V. Er worden bijvoorbeeld drie kannen voorgehouden, een koffie-, thee- en limonadekan. De dochter kan dan aanwijzen wat zij wil drinken. Dit soort keuzes kan zij goed maken. V. vindt dit een waardevolle verandering.

Doordat de ondersteuners de zoon van M. meer vrijheid geven, kan hij meer invloed uitoefenen op zijn leven. Hij bepaalt zelf wanneer hij gaat douchen e.d. Er wordt meer rekening gehouden met zijn keuzes dan op de vorige woning. Hij wordt bij veel meer zaken betrokken, aldus M.

Enkele verwanten geven aan dat er teveel zelfbepaling is, de keuzevrijheid doorslaat naar de andere kant.

De ouders van J. vinden dat hij veel keuzes in zijn leven mag maken. Hij kan zelf goed aangeven wat hij wil. Als hij geen zin heeft om te wandelen, geeft hij dit duidelijk aan. Maar naar het idee van de ouders dreigt het maken van keuzes wat door te slaan in de ondersteuning. Soms is het nodig dat dingen hem opgelegd worden. Hij heeft de lichaamsbeweging bijvoorbeeld wel nodig. Nu wordt erg gemakkelijk geaccepteerd dat J. geen zin heeft.

Deelname aan samenleving

De helft van de cliënten vindt dat er op dit punt niets is veranderd. Twee anderen vinden dat zij meer contacten hebben met mensen in de omgeving dan voorheen, en dat vinden zij prettig.

De ervaringen van de verwanten zijn op dit domein wisselend. Van hen van wie de verwant verhuisde naar een woning buiten het terrein is ongeveer de helft positief: men ziet dat er contacten zijn in de buurt, uitstapjes naar dorp of stad worden ondernomen en gebruik wordt gemaakt van openbare voorzieningen als café en zwembad. De andere helft vindt dat er door de verhuizing eerder sprake is van een afname in de deelname aan de samenleving; juist op het terrein was er volgens hen volop gelegenheid om deel te nemen aan de samenleving die het terrein vormde. Nu, in de nieuwe situatie, moet er altijd iemand mee voor uitstapjes.

De moeder van P. vindt dat haar zoon geen contact heeft met mensen uit de samenleving. Dit was op het terrein veel meer het geval. Tijdens het wandelen legde haar zoon contact met mensen die hij tegenkwam. Ook in het winkeltje had hij gemakkelijk contact met anderen. Tevens zag hij regelmatig ondersteuners van andere groepen en andere bewoners. Deze contacten waren op het terrein meer aanwezig dan nu in de maatschappij. Ook werden er toen meer uitstapjes gemaakt. Er was een busje tot de beschikking waardoor de mogelijkheid er altijd was. Doordat de zoon op het terrein meer zelfstandig kon en de bezetting beter was, was er meer mogelijk. Hij was minder afhankelijk van anderen, waardoor een vrijwilliger minder noodzakelijk is dan nu. Op dit moment heeft hij geen vrijwilliger meer. Dit is nog een wens van P., dit zou de mogelijkheid om activiteiten te ondernemen vergroten.

Zij van wie de verwant verhuisde naar een nieuwe woning op het terrein, geven aan dat de mogelijkheden om de samenleving in te gaan (men bedoelt dan de samenleving buiten het terrein) beperkt zijn geworden door gebrek aan vervoersmogelijkheden. Dat er geen busjes meer beschikbaar zijn, of in ieder geval te weinig, vindt men een gemis. Een enkeling ervaart ook bij een verhuizing op het terrein meer deelname in de samenleving.

De dochter van W. maakt op de nieuwe woning op het terrein meer gebruik van de mogelijkheden in de samenleving (kleding kopen, meubels uitzoeken). Dit gebeurde op

de oude woning niet. Er kwam toen regelmatig een kledingzaak de kleding showen. Dit was toen veel schraler, aldus W.

Nog twee aanvullende bevindingen uit de interviews:

- De verwanten van wie de verwant verhuisde naar een woning buiten het terrein geven in groten getale aan dat hun verwant geen gebruik maakt van het openbaar vervoer.
- Door diverse verwanten wordt naar voren gebracht dat zij vrijwilligers missen, met wie hun verwant uitstapjes 'in de samenleving' kan maken.

Belangen

De geïnterviewde cliënten ervaren geen vrijheidsbeperkende maatregelen. Zij voelen zich allemaal veilig in hun nieuwe omgeving, één van hen voelt zich veiliger dan op het terrein.

De verwanten zijn goed te spreken over de omgang met vrijheidsbeperkende maatregelen. Ook over de bejegening van hun verwant door de ondersteuners is vrijwel iedereen tevreden; men vindt ondersteuners respectvol handelen, met oog voor wat de cliënt nodig heeft.

Over de behandeling van klachten zijn de ervaringen wisselend. Een aantal verwanten vindt dat naar klachten goed wordt geluisterd en deze ook worden opgepakt. Anderen hebben met de klachtenbehandeling slechte ervaringen en vinden dat niet goed wordt geluisterd naar wat door familie wordt ingebracht.

De familie van V. kan de klachten goed kwijt binnen Sherpa. Er is alleen de idee dat er verder niets met de klachten gebeurt. Er moet zelf achteraan gegaan worden om na te gaan wat er gebeurt. Wanneer zaken niet opgepakt worden, geven ondersteuners aan dat ze geen tijd hebben gehad. Klachten op managementniveau blijven liggen. Op dit niveau ervaart de familie vast te lopen. De communicatie is dan volledig weg. Alleen als er iets erg is voorgevallen wordt er wat met klachten gedaan. Dit moet dan via de directeur aangepakt worden. Klachten bij de PO'er worden over het algemeen goed opgepakt.

3.3 Resultaten op de overige thema's

Voorafgaand aan de verhuizing: keuzemogelijkheden en voorbereiding

De meeste cliënten zeggen geen keuze vooraf ervaren te hebben, zowel in het feit of er verhuisd zou worden (meestal werd de oude woning afgebroken) als waarheen. Wel heeft men soms kunnen kiezen in de medebewoners. Men lijkt dit tekort aan keuze niet erg te hebben gevonden. Gewaardeerd wordt dat men zelf de inrichting van de woning heeft kunnen kiezen, in ieder geval die van de eigen kamer. Ook is men tevreden over de voorbereiding van de verhuizing, in het bijzonder over het vooraf in de nieuwe woning op bezoek gaan, vaak met familie en vrienden.

M. kon niet kiezen of ze zou gaan verhuizen. Dit wilde ze in eerste instantie niet. Ze wilde op het terrein blijven om de veiligheid van het terrein niet kwijt te raken. Er gingen meerdere bewoners mee verhuizen. Daarnaast heeft ze regelmatig het huis gezien, tijdens de bouw. Toen ze eenmaal zag hoe het huis ging worden, wilde ze wel verhuizen. Ze beschouwt de verhuizing hierom wel als een uiteindelijk eigen keuze.

De ervaringen van verwanten zijn zeer wisselend. Enkel vonden dat er voor de verhuizing en de locatie gekozen kon worden, de meerderheid heeft geen enkele keuze op deze punten ervaren. Diverse verwanten hebben de ervaring 'voor het blok te zijn gezet'.

Ook in de (mede)zeggenschap op andere gebieden (de keuze van de medebewoners van de verwant, de inrichting van de nieuwe woning) en de voorbereiding van de verhuizing zijn de ervaringen wisselend. Verwanten noemen als positief:

- De betrokkenheid van henzelf en hun verwant bij de inrichting van de nieuwe woning: het meedenken daarover, het hebben van invloed op de inrichting van de kamer van de verwant, de samenwerking tussen ondersteuners en cliënten bij de inrichting van de woonkamer.
- De wijze waarop hun verwant op de verhuizing werd voorbereid: via gesprekken (soms met pictogrammen) en het bezoeken van de nieuwbouw met de woongroep. Eén verwant geeft aan dat de ondersteuners die op de nieuwe woning zouden gaan werken, al een ruime periode daarvoor op de oude woning gingen werken om de cliënten goed voor te bereiden en hen het toekomstige team te laten leren kennen.
- De cursus 'Eigen manier van leven', die als een zinvolle voorbereiding op de verhuizing werd ervaren.

Veel verwanten hebben de volgende negatieve ervaringen:

- Er was weinig tot geen invloed op de samenstelling van de groep van medebewoners van hun verwant. De groep werd door de organisatie samengesteld, zonder dat cliënten en verwanten werden geraadpleegd.
- De groepssamenstelling werd in veel gevallen als niet passend ervaren bij de behoeften en mogelijkheden van de verwant (cliënt). In het bijzonder is er de ervaring dat bij de samenstelling onvoldoende is gekeken naar het sociale aspect, naar de aansluiting van de persoon van de verwant bij de (potentiële) groepsgenoten.
- Sommigen vinden dat op de cursus 'Een eigen manier van leven' hoge verwachtingen werden gewekt die niet werden waargemaakt, bijvoorbeeld in het krijgen van inspraak door cliënten bij de groepssamenstelling.
- Er werd weinig tot geen inspraak ervaren bij de inrichting van de woning.
- Men vindt dat er over het geheel genomen niet naar verwanten is geluisterd. Er werden overlegmomenten gemist waarin uitleg werd gegeven van wat alle veranderingen voor cliënt en verwant zouden betekenen: de nieuwbouw als zodanig, de groepssamenstelling, voorbereiding en logistiek van de verhuisdag, eventuele veranderingen in faciliteiten en ondersteuning in de nieuwe situatie, etc.

De verhuizing zelf

Voor de geïnterviewde cliënten was de verhuisdag zelf goed verlopen. Vaak bleven zij zelf op achtergrond en was de familie actief.

In het geval van E. heeft haar familie haar spullen ingepakt en overgebracht. Enerzijds vond ze het fijn dat haar familie zo betrokken was. Anderzijds ervaart ze dit ook als een minpunt, omdat zij hierdoor zelf niet echt bij de verhuizing betrokken was. Ze heeft weinig invloed op de verhuisdag gehad. Er zijn bijvoorbeeld wat spullen door familie opgeruimd (weggedaan), die voor E. erg waardevol waren.

De verwanten zijn over het verloop van de verhuisdag over het algemeen matig positief. De samenwerking met ondersteuners en andere verwanten werd gewaardeerd. Een enkeling miste bij de verhuizing de daadkracht van Sherpa en materiele voorzieningen en het voldaan zijn aan logistieke randvoorwaarden, zoals goed lopend vervoer en duidelijke afspraken over overdracht.

Het betrekken van cliënten en verwanten bij ondersteuning en beleid

De meeste cliënten geven aan dat zij via hun persoonlijk ondersteuningsplan (POP), en vooral via hun persoonlijke ondersteuner (PO'er) voldoende gelegenheid hebben om hun wensen en (on)tevredenheid te uiten. Eén van de cliënten zou met haar vervelende ervaringen wel wat willen doen, maar zij doet het toch niet.

Wanneer G. ergens klachten over heeft, zou ze daarover, zo zegt ze, met de vertrouwenspersoon kunnen praten. Ze zegt dit nooit gedaan te hebben, maar hier wel behoefte aan gehad te hebben. Ze heeft in het verleden veel vervelende ervaringen opgedaan, die ze niet heeft kunnen verwerken. Hier zou ze graag over willen praten met iemand. Dit wordt haar echter afgeraden door ondersteuners. Zij denken dat het veel vervelende herinneringen op zal rakelen, wat niet goed voor haar zou zijn. Daarom doet ze het toch maar niet.

Vrijwel alle geïnterviewde verwanten geven aan dat zij voldoende betrokken worden bij het POP en voldoende mogelijkheden ervaren om eigen wensen en ideeën in het POP kwijt te kunnen en hierdoor invloed uit te oefenen op de ondersteuning van hun verwant. Zij vinden het contact met de PO'er waardevol en ervaren het als positief. Velen missen echter wel een serieuze, systematische en periodieke evaluatie van het POP. Een dergelijke evaluatie vindt niet plaats en dat stoort verwanten; zij vinden dat zij hierdoor te weinig zicht hebben op wat er met de afspraken gebeurt. Een enkeling merkt op dat de kwaliteit van het POP wisselt per PO'er.

Diverse verwanten vinden dat het met Sherpa lastig communiceren is. Zij ervaren een gebrekkige communicatie en hebben het idee dat, voor zover er naar de opmerkingen van de verwanten wordt geluisterd, er niets mee wordt gedaan. Men heeft het gevoel tegen een muur te lopen. Deze ervaring is er overigens vrijwel uitsluitend met betrekking tot het management, niet met betrekking tot de ondersteuners op de werkvloer. Het betreft zaken rondom verhuizingen, maar ook over de inhoud van het POP en problemen die de verwant (cliënt) met groepsgenoten ondervindt. Voor sommige verwanten is dit zo vaak gebeurt dat zij geen pogingen meer ondernemen, zij hebben 'de moed om invloed uit te oefenen, een beetje opgegeven'. Zij menen dat ook bij anderen te zien.

G. heeft met betrekking tot de omgang met klachten het gevoel en de ervaring dat hij hierin niet serieus wordt genomen. Hij loopt vooral bij het hogere management tegen een muur aan. Zaken moeten erg hoog oplopen voordat er iets ondernomen wordt. Men luistert gewoon niet.

Een van de verwanten maakt in dit verband een opmerking over de ondersteuningsstructuur en verdeling van verantwoordelijkheden op de werkvloer.

P. mist binnen Sherpa groepshoofden. Op de vorige instelling waar haar dochter verbleef was zij dat gewend. Hierdoor mist zij de doortastendheid in de ontwikkeling van zaken. Er lijkt zich niemand verantwoordelijk te voelen voor zaken die opgepakt dienen te worden, zoals de snoezelkamer en het onderhoud van het gebouw. Ze mist een duidelijke aansturing op de groep.

Enkele verwanten geven tenslotte suggesties voor volgende verhuizingen:

- Hanteer als kernwoord 'zorgvuldigheid', waarmee wordt bedoeld het voorafgaand aan een verhuizing zorgvuldig in kaart brengen welke veranderingen de verhuizing met zich meebrengt, vooral het sociale aspect van de verandering.
- Zoek wezenlijke veranderingen toch vooral in kleine dingen, en op het niveau van de persoon; zo zou de POP-systematiek (qua inhoud, frequentie van evaluatie, e.d.) meer aangepast kunnen worden aan het functioneren van de cliënt, bijvoorbeeld aan zijn of haar gezondheid.
- Creëer overlegmomenten (multidisciplinair) waarin wordt besproken wat de veranderingen als gevolg van de verhuizing inhouden. Betrek de verwanten goed bij de voorbereidingen en informeer hen goed. Vooral over de groepssamenstelling en welke afwegingen hierbij een rol hebben gespeeld. Dit zou voor elke cliënt moeten gebeuren, ook bij cliënten die weinig opvallend zijn of weinig problemen hebben. Positief vinden zij de wijze van kennismaking op de nieuwe groep door middel van 'gewinningsbezoeken'.

4. BESCHOUWING EN AANBEVELINGEN

4.1 Over het onderzoek

Doel van dit onderzoek was om binnen Sherpa zicht te krijgen op de invloed van verhuizingen naar kleinschalig wonen op de kwaliteit van bestaan van hen die verhuisden. De vraagstelling luidde als volgt: hebben de verhuizingen van cliënten van Sherpa naar kleinschalige woonomgevingen, die hebben plaatsgevonden tussen 1998 en 2008, bijgedragen aan de kwaliteit van bestaan van deze cliënten?

De onderzoeksgroep bestond uit 153 cliënten waarvan bekend was dat zij in de genoemde periode waren verhuisd naar een kleinschalige woning. Daarbinnen deden zich drie situaties voor:

1. Mensen die van het terrein op de Zandheuvelweg naar elders verhuisden.
2. Mensen die binnen het terrein op de Zandheuvelweg verhuisden naar kleinschalige woningen van Parkwijk (Zwin, Spaarne, Waver).
3. Mensen die van een regionale voorziening verhuisden naar een woning aan de Zandheuvelweg.

Het onderzoek werd uitgevoerd onder leiding van een externe, onafhankelijke onderzoeker, met interne, administratieve ondersteuning en de hulp van een interne onderzoeker voor de dataverwerking en uitvoering van interviews. Het werd in twee fasen uitgevoerd.

In de eerste fase werd met betrekking tot ieder van de 153 cliënten een vragenlijst verstuurd, hetzij naar de cliënt zelf, hetzij, als hij of zij niet in staat werd gevonden om een eenvoudige vragenlijst in te vullen, naar diens verwant. Via deze vragenlijsten werd een totaalbeeld verkregen van de relevante ervaringen die met de verhuizingen waren opgedaan. Een belangrijk onderdeel van de vragenlijst was het geven van een algemene beoordeling, door middel van een cijfer, van de waargenomen verandering van de kwaliteit van bestaan als gevolg van de verhuizing. Van de 153 cliënten konden er 24 zelf worden benaderd.

In totaal hebben 99 van de 153 benaderde personen (bijna 65%) de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Van de cliënten vulden 18 de lijst in (75%), van de verwanten 81 (bijna 63%). Gezien de respons die doorgaans op vragenlijstonderzoek wordt verkregen, is dit een hoge respons. Dit kan worden beschouwd als een teken van grote betrokkenheid bij zowel het onderzoek als het thema verhuizing.

In de tweede fase werden 21 personen (6 cliënten, van 15 cliënten een of meer verwanten) verder bevraagd, in het bijzonder over de veranderingen in de kwaliteit van bestaan. Voor deze groep werden zowel personen die in de vragenlijst een relatief hoog cijfer hadden gegeven als personen met een relatief laag cijfer geselecteerd.

Bij de resultaten van het onderzoek past een relativerende opmerking. Aan de deelnemers werd gevraagd terug te kijken naar een verhuizing die achter hen lag, in sommige gevallen vele jaren. Feitelijk ging het om een reconstructie van de situatie van toen, gevraagd werd om beelden en ervaringen van vroeger op te roepen. Die beelden en ervaringen kunnen uiteraard gemakkelijk gekleurd zijn door latere en huidige ervaringen met de dienstverlening. Vooral in de interviews met verwanten merkten we dat het gesprek soms aanleiding was om met allerlei andere ervaringen te komen die als het ware tussen de verhuizing en nu waren opgespaard. In een aantal interviews gaf dat voor de beantwoording van de onderzoeksvraag ruis die tijdens de analyse verwijderd diende te worden; daarbij diende steeds de vraag te worden gesteld: wat van de naar voren gebrachte ervaringen heeft te maken met de verhuizing en wat niet?

De uitspraken van de deelnemers aan het onderzoek – dat geldt zowel voor cliënten als verwanten – vertellen met andere woorden de waarheid van toen, gezien met de blik van

nu. De resultaten van het onderzoek zijn daarmee niet zo 'hard' als dat zij zouden zijn geweest wanneer raadpleging via vragenlijsten en interviews in de tijd van de verhuizing zelf hadden plaatsgevonden. Zij geven een goede indicatie van de werkelijkheid van de verhuizingen, niet meer en niet minder.

4.2 Samenvatting van de resultaten

Alle resultaten overziende, kan worden gezegd dat de meeste cliënten en verwanten over de verhuizingen naar kleinschalige woningen die de afgelopen tien jaar binnen Sherpa hebben plaatsgevonden, tevreden zijn. Zowel in de uitkomsten van de peiling via de vragenlijsten als in de interviews blijken de positieve ervaringen de boventoon te voeren. De twee clusters van uitkomsten liggen in elkaars verlengde; de bevindingen uit de interviews vullen de bevindingen uit de vragenlijsten aan, kleuren deze in. Naast algemene tevredenheid heerst er op bepaalde onderdelen van de verhuizingen ook onvrede.

De specifieke resultaten van het onderzoek luiden samengevat als volgt.

1. Over het proces voorafgaand aan de verhuizing (keuzes, voorbereiding) en de verhuizing zelf.

Door verwanten werd ervaren dat er weinig of geen keuze vooraf was over óf er verhuisd werd (velen voelden zich voor het blok gezet), waarheen er werd verhuisd en wie de medebewoners van hun verwant in de nieuwe woning werden. De groepssamenstelling in de nieuwe woning werd door sommigen als goed ervaren, door anderen als niet passend bij de aard en behoeften van hun verwant. Ook werden volgens sommigen voorafgaand aan de verhuizing verwachtingen gewekt, bijvoorbeeld over de inspraak in de groepssamenstelling, die niet werden waargemaakt.

Over de voorbereiding en uitvoering van de verhuizing heerst bij velen tevredenheid, evenals over de mogelijkheden invloed uit te oefenen op de inrichting van de nieuwe woning. De nieuwe woning en buurt bevielen over het algemeen goed tot zeer goed. De communicatie met de organisatie tijdens de voorbereidingstijd is door diverse verwanten als niet optimaal ervaren.

Cliënten ervoeren voorafgaand aan de verhuizing meer keuze dan de verwanten. Ook bij hen heerst over de voorbereiding en de verhuisdag, voor zover men zich dat nog kan herinneren, tevredenheid. De nieuwe woning en buurt bevielen over het algemeen goed.

Er is binnen de groep verwanten een relatie tussen de zojuist genoemde ervaringen en de verhuissituatie: degenen van wie de verwant naar buiten het terrein verhuisden, ervoeren meer keuze voor het feit óf men ging verhuizen, vonden wat minder dat de verhuizing goed was voorbereid en vonden de nieuwe woning en buurt minder vaak 'heel goed' dan zij van wie de verwant op het terrein verhuisde.

Bij de uitkomsten van de vragen naar de eigen keuze in óf er verhuisd werd en waarheen willen we nog de volgende opmerking maken. Diverse verwanten zeiden in de interviews dat men geen keus had omdat de oude woning zou worden gesloopt; en als het paviljoen van je verwant wordt gesloopt, moet die persoon natuurlijk verhuizen. Men beleefde dat niet als een gevolg van eigen keuze, maar stemde er wel mee in. De hoge score bij het niet kunnen kiezen hoeft dan ook niet noodzakelijk als een negatief punt voor de organisatie te worden beschouwd.

2. Over de invloed van de verhuizing op de kwaliteit van bestaan.

Over het algemeen zijn cliënten en verwanten van mening dat de verhuizing een positieve invloed heeft gehad op het leven van de cliënt. Het cijfer dat men gemiddeld

voor de verandering van kwaliteit van bestaan na de verhuizing geeft, is met 7,4 ruim voldoende. Cliënten geven gemiddeld 7,7 en verwanten 7,3.

Ook hier doet zich een relatie voor met de verhuissituatie: verwanten van cliënten die op het terrein verhuisden geven gemiddeld een hoger cijfer (7,7) dan verwanten van cliënten die naar buiten het terrein verhuisden (6,8).

Ook is er een relatie met de ervaring van het voorbereidingsproces: verwanten die meenden dat ze vooraf mochten kiezen óf er verhuisd werd, geven gemiddeld een hoger cijfer dan verwanten die dat niet vonden. Datzelfde gold voor hen die ervoeren dat ze mochten kiezen waarheen er werd verhuisd en zij die vonden dat de verhuizing goed was voorbereid. Het al dan niet vooraf mogen kiezen en de kwaliteit van de voorbereiding van de verhuizing zijn blijkbaar zaken die doorwerken in de beoordeling van de verandering in de kwaliteit van bestaan.

De invloed van de verhuizing op de specifieke gebieden van kwaliteit van bestaan van de cliënt is tijdens de interviews uitgediept. De cliënten die geïnterviewd werden, melden een toename van kwaliteit van bestaan op het domein van materieel welzijn (mooiere, ruimere woning, een eigen kamer met douche/bad), interpersoonlijke relaties (dat men met minder mensen samenwoont) en emotioneel welzijn (men voelt zich prettiger, zelfstandiger). Op de andere terreinen vindt men zijn welzijn over het algemeen gelijk gebleven.

Ook verwanten ervaren over het geheel genomen een toename in kwaliteit van bestaan, maar bij hen is het beeld erg gevarieerd:

- *Materieel welzijn* vindt men unaniem erg verbeterd. Wel is het zo dat bij verhuizing buiten het terrein diverse verwanten minder mogelijkheden tot uitstapjes voor hun verwant ervaren, omdat die nu niet zonder begeleiding kunnen plaatsvinden, wat op het terrein wel kon.
- De kwaliteit van *interpersoonlijke relaties* vinden sommigen toegenomen, anderen afgenomen; bij de afname spelen groepssamenstelling en de afname van beschikbaarheid van ondersteuners een belangrijke rol.
- Het *emotionele welzijn* vinden velen toegenomen; de verwant wordt als rustiger en gelukkiger ervaren.
- Ook in de *persoonlijke ontwikkeling* worden positieve veranderingen gezien: meer zelfstandigheid, verwerven van meer huishoudelijke vaardigheden. Deels heeft dit te maken met verbetering van materiele omstandigheden. Door sommigen wordt achteruitgang ervaren op dit punt, vanwege het inleveren van zelfstandigheid door grotere afhankelijkheid van zorgverleners.
- In het *lichamelijke welzijn* vindt men niet zoveel veranderd, sommigen vinden dat er meer aandacht voor persoonlijke verzorging is, anderen juist minder. Bij verhuizing buiten het terrein heerst er tevredenheid over de reguliere huisartsenhulp en ontevredenheid over de mobiliteit/lichaamsbeweging van cliënten.
- *Zelfbepaling* vinden velen toegenomen. Sommigen vinden de zelfbepaling afgenomen of zelfs te veel aanwezig (men vindt begeleiders hierin 'doorgeschoten').
- De *deelname aan de samenleving* vinden, bij verhuizing naar buiten het terrein, sommigen toegenomen, anderen afgenomen. Unaniem constateert men dat er geen gebruik wordt gemaakt van openbaar vervoer.
- Met de *belangen* van de cliënten wordt volgens de verwanten goed omgegaan. Er zijn geen onnodige vrijheidsbeperkende maatregelen en over de bejegening door ondersteuners heerst veel tevredenheid. Met klachten van verwanten wordt volgens sommigen goed omgegaan, volgens anderen slecht.

3. *Betrekken van cliënten en verwanten bij ondersteuning en beleid*

Vrijwel alle geïnterviewde verwanten geven aan dat zij betrokken worden bij het persoonlijke ondersteuningsplan (POP) en voldoende mogelijkheden ervaren om eigen wensen en ideeën in het POP kwijt te kunnen en hierdoor invloed uit te oefenen op de

ondersteuning van hun verwant. Zij vinden het contact met de persoonlijke ondersteuner (PO'er) waardevol en ervaren het als positief. Velen missen echter wel een serieuze, systematische en periodieke evaluatie van het POP.

Diverse verwanten vinden dat het met Sherpa lastig communiceren is. Zij vinden dat, voor zover er naar de opmerkingen van de verwanten wordt geluisterd, er niets mee wordt gedaan. Men heeft het gevoel tegen een muur te lopen. Deze ervaring is er met betrekking tot het management, niet met betrekking tot de ondersteuners op de werkvloer. Sommige verwanten hebben zich hierdoor afgewend, zij hebben de moed opgegeven om invloed uit te oefenen.

Ter afsluiting van deze paragraaf geven we samengevat de verschillen in de onderzoeksresultaten tussen de twee verhuissituaties weer (zie tabel 24).

Tabel 24: Samenvatting van de onderzoeksresultaten, naar verhuissituatie (verwanten)

Aspect van onderzoek	Verhuissituatie	
	Verhuizing naar kleinschalige woning buiten het terrein	Verhuizing naar kleinschalige woning op het terrein (Parkwijk)
Proces voorafgaand aan de verhuizing en verhuizing zelf	<ul style="list-style-type: none"> • 38 % ervaart keuze voor het feit óf men ging verhuizen. • 71 % vindt dat de verhuizing goed was voorbereid. • 57% vindt de nieuwe woning 'heel goed'. 	<ul style="list-style-type: none"> • 22 % ervaart keuze voor het feit óf men ging verhuizen. • 81 % vindt dat de verhuizing goed was voorbereid. • 74% vindt de nieuwe woning 'heel goed'.
Invloed van de verhuizing op kwaliteit van bestaan	<ul style="list-style-type: none"> • Geven als gemiddeld cijfer voor de verandering van kwaliteit van leven na de verhuizing 6,8. 	<ul style="list-style-type: none"> • Geven als gemiddeld cijfer voor de verandering van kwaliteit van leven na de verhuizing 7,7.
	<ul style="list-style-type: none"> • Op de afzonderlijke domeinen van kwaliteit van bestaan doen zich geen grote verschillen tussen de twee groepen voor; kleinschaligheid op zich lijkt van grotere betekenis dan de locatie waarop die kleinschaligheid vorm wordt gegeven. 	
Betrekken van cliënten en verwanten	<ul style="list-style-type: none"> • Hierin doen zich geen verschillen tussen de twee groepen voor. 	

4.3 Aanbevelingen voor Sherpa

In deze laatste paragraaf zetten we de resultaten van het onderzoek om in aanbevelingen voor de organisatie. We doen dit aan de hand van de thema's die in de resultaten naar voren komen. Zoals in de inleiding van dit rapport (par. 1.1) gezegd, is een belangrijk doel van de aanbevelingen om houvast te geven aan hen die in de toekomst binnen Sherpa met verhuizingen te maken krijgen.

Voorafgaand aan de verhuizing

We zien met betrekking tot de fase voorafgaand aan de verhuizing drie thema's naar voren komen: de aanleiding en de plannen voor de verhuizing (met andere woorden, de inhoud van de verhuizing), de besluitvorming en de technische uitvoering (het proces) en de communicatie met cliënten en verwanten.

Wat betreft de aanleiding en de plannen voor de verhuizing, bij Sherpa is, net als bij andere instellingen, sprake van diverse aanleidingen voor verhuizingen: verhuizingen vanwege beschikbaar komende woningen waarvoor iedereen zich bij Sherpa Loket kan inschrijven, verhuizingen omdat de zorgbehoefte verandert (veelal individueel) en verhuizingen als gevolg van sluiting van een bestaande woning of voorziening, bijvoorbeeld vanwege ouderdom van de woning of het niet meer voldoen aan bestaande normen. De situatie van sluiting was bij de groep cliënten van dit onderzoek relatief vaak aan de orde.

Over de verhuisplannen als zodanig, dus los van het proces van besluitvorming, zijn veel cliënten en verwanten tevreden. Een thema dat duidelijk speelt is dat van de keuze in medebewoners: het al dan niet kunnen kiezen daarin en de mate waarin men bij elkaar past.

Wat betreft het proces van besluitvorming en uitvoering van verhuizingen, in het geval van sluiting van een bestaande woning treedt binnen Sherpa de Procedure Sluiting Woningen in werking. Deze procedure schrijft voor dat een voornemen voor sluiting wordt opgenomen in het jaarplan van het betreffende cluster, geeft aan hoe betrokkenen moeten worden geïnformeerd en bij de zaak betrokken en geeft regels voor het plan van aanpak. In dat plan wordt beschreven hoe en wanneer sluiting plaatsvindt, hoe met woonwensen wordt omgegaan, wat er gebeurt met belangen van medewerkers, de termijnen waarbinnen een en ander zich afspeelt en de financiële kaders die voor Sherpa en verwanten aanwezig zijn. Dit plan wordt ter advisering besproken met de vertegenwoordigersraad en cliëntenraad op clusterniveau en met de betrokken verwanten en medewerkers. Uiteindelijk ontstaat een definitief plan van aanpak dat volmachten geeft voor het verdere traject.

In dit hele proces van besluitvorming, zo laat het onderzoek zien, is niet altijd even duidelijk waarover cliënten en/of hun verwanten precies (mee) mogen beslissen. Het is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om een besluit te nemen over de aan te bieden huisvesting, maar welke rol spelen cliënten en verwanten hierin? De organisatie is hierin niet altijd even helder.

Wat betreft de communicatie tussen Sherpa en verwanten, deze wordt door sommige verwanten positief en door andere verwanten negatief beoordeeld. In de communicatie lijkt nogal mee te spelen dat verwanten verwachtingen hebben die niet worden gerealiseerd. De vraag is of dat aan henzelf ligt (de wens is de vader van de verwachtingen) of dat die verwachtingen door de organisatie worden gewekt, bijvoorbeeld, zoals door enkele verwanten aangegeven, in de cursus 'Een eigen manier van leven'. Voor zover verwachtingen door de organisatie zelf worden gewekt, lijkt het er op dat het niveau waarop die verwachtingen worden gewekt of zelfs toezeggingen worden gedaan (bijvoorbeeld door cursusleiders of ondersteuners) niet hetzelfde niveau is als dat waarop de bevoegdheden liggen om verwachtingen te realiseren (management).

Voorts is er bij verwanten niet zelden onzekerheid over wanneer en waarheen de verhuizing precies plaatsvindt. Onzekerheid die de organisatie vaak niet kan wegnemen, afhankelijk als zij zelf is van externe besluitvormingsprocedures. Maar als er bij verwanten onvoldoende vertrouwen is in de organisatie, slaat die onzekerheid gemakkelijk om in onrust. Er is dan het gevoel de regie over de toekomst van de verwant kwijt te zijn. Het bieden van vertrouwen en dialoog zijn, naast het geven van eerlijke en volledige informatie, dus essentiële ingrediënten voor de organisatie in het hanteren van onzekerheid rond verhuizingen.

Naast dit drietal thema's zijn er nog twee andere die betrekking hebben op het leven na de verhuizing maar hun schaduw vooruit werpen:

- De POP's van cliënten. Met het oog op de ondersteuning in de nieuwe woonsituatie, vanuit de doelen die op de domeinen van kwaliteit van bestaan kunnen worden gesteld, is het buitengewoon zinvol voorafgaand aan de verhuizing de POP's van de

individuele cliënten langs te lopen en eventuele veranderingen daarin aan te brengen.

- Het sociale netwerk van de cliënten. De resultaten van het onderzoek laten zien dat het hebben van een goed sociaal netwerk in de nieuwe woonsituatie een succesfactor is voor kwaliteit van bestaan. Hieraan zit een collectieve kant (contacten met de buurt en met reguliere voorzieningen en organisaties) en een individuele kant (persoonlijke behoeften en wensen, die ook weer in het POP een plaats hebben). Het is van belang wensen en plannen vooraf in kaart te brengen.

We komen tot de volgende aanbevelingen:

1. Maak, op het moment dat er aanleiding is voor één of meerdere verhuizingen, een integraal verhuisplan en bespreek het concept daarvan met de betrokkenen (cliënten, verwanten en medewerkers). In het geval dat de verhuizing het gevolg is van de sluiting van een woning, is de bespreking van dit plan onderdeel van de dan geldende Procedure Sluiting Woningen. In het verhuisplan wordt onder meer aangegeven:
 - Wie waarheen en wanneer verhuist, hoe cliënten, verwanten en medewerkers worden geïnformeerd en bij de zaak betrokken, hoe met woonwensen wordt omgegaan, wat er gebeurt met belangen van medewerkers, de termijnen waarbinnen een en ander zich afspeelt (zaken die in genoemde procedure worden vermeld).
 - Wat de positie van cliënten en verwanten in het besluitvormingsproces precies is, waarover zij ten aanzien van de verhuizing wat te zeggen hebben. Verschillende rollen zijn denkbaar. Om te bepalen welke rol cliënten en verwanten gegeven kan worden, kan gebruik worden gemaakt van de zogenoemde participatieladder (zie tabel 25). Bepaal dus welk niveau van participatie aan de orde is.
 - Op welke wijze en op welke termijn inhoudelijke voorbereidingen op individueel niveau (aanpassing POP's, zie ook aanbeveling 5) en op collectief niveau (toekomstige sociale netwerk) worden gerealiseerd.

Tabel 25: De participatieladder

<i>Niveau van participatie</i>	<i>Inhoud van participatie</i>
Niveau 1	Elkaar informeren en geïnformeerd worden (= algemene inspraak).
Niveau 2	Elkaar raadplegen en geraadpleegd worden (= vragen om elkaars mening).
Niveau 3	Elkaar adviseren en advies vragen (= vragen om onderbouwd advies).
Niveau 4	Coproductie (= samen advies opstellen).
Niveau 5	Meebeslissen (= samenwerken bij nemen van besluit)

2. Stel het plan na bespreking met cliënten en verwanten vast en voer het uit. Stel één persoon aan als eindverantwoordelijke voor de uitvoering. Wees honderd procent transparant in de uitvoering, dat wil zeggen houdt iedereen op de hoogte van de vorderingen en eventuele wijzigingen in de uitvoering. Benoem ook de redenen van een wijziging, bijvoorbeeld van een eventuele vertraging in de uitvoering. Geef een digitale nieuwsbrief uit waarvoor betrokkenen zich kunnen opgeven.
3. Zorg dat er naar cliënten en ouders geen toezeggingen worden gedaan en verwachtingen worden gewekt die niet kunnen worden gerealiseerd. Organiseer daarvoor de benodigde afstemming, bijvoorbeeld tussen de cursusleiding van 'Een eigen manier van leven' (tegenwoordig 'Samen aan de slag'), het management en

ondersteuners op de werkvloer.

4. Bereid de cliënten optimaal voor op de verhuizing, door middel van informatiebijeenkomsten (zo nodig met gebruik van pictogrammen), bezoeken aan de nieuwe woning en, in het geval van nieuwe ondersteuners, uitgebreide kennismaking met die ondersteuners voordat er wordt verhuisd.
5. Pas de POP's van de cliënten aan de nieuwe situatie en de daar te verwezenlijken persoonlijke doelen van de cliënten aan. Gebruik hierbij de systematiek van de domeinen van kwaliteit van bestaan. Neem in het POP ook de plannen op voor (ondersteuning in het verkrijgen van) het sociale netwerk en het leer- en trainingstraject van de cliënten in de nieuwe situatie.
6. Maak een draaiboek voor de logistieke en organisatorische werkzaamheden die voorafgaand aan de verhuizing en op de verhuisdag zelf moeten worden uitgevoerd. Betrek behalve de verwanten ook de cliënten zoveel mogelijk bij elk aspect van de verhuizing, in het bijzonder bij de verhuisdag zelf.
7. Voer bij de cliënten en/of hun verwanten onderzoek uit waarin, met bestaand of te ontwikkelen instrumenten, de huidige kwaliteit van bestaan wordt gemeten (nulmeting).

De verhuizing zelf

Tijdens de verhuizing gaat het vooral om het goed laten verlopen van het proces en de communicatie.

We komen tot de volgende aanbeveling:

8. Voer de verhuizing uit volgens het draaiboek. Zorg voor een duidelijke regie/regisseur en een meldpunt voor problemen die zich mogelijkerwijs voordoen.

Na de verhuizing

Wat de inhoud van veranderingen als gevolg van de verhuizing betreft, op diverse domeinen (emotioneel welzijn, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling) wordt in het onderzoek door veel cliënten en verwanten een toename van de kwaliteit van bestaan gerapporteerd. Echter, verreweg het meest vindt men van een toename sprake op het domein materieel welzijn. Alles bij elkaar genomen ontstaat enigszins het beeld dat er bij verhuizingen naar verhouding veel meer wordt ingezet op het materiele dan op het immateriële vlak. Beide lopen minder parallel dan zou kunnen, en zou moeten.

Het vasthouden en verder uitbouwen van de individuele ondersteuning in de nieuwe woning kost moeite, omdat de cultuur nog niet ver genoeg in die richting is ontwikkeld en in de nieuwe woonsituatie is ingedaald. De instituutscultuur (het denken en handelen in termen van groepen) verhuist mee, zeker als de ondersteuners van de oude woning zelf meegaan, wat vaak door cliënten en verwanten op prijs wordt gesteld. We zien die 'oude' cultuur bijvoorbeeld in het onvermogen om flexibel te reageren op een niet passende groepssamenstelling. We zien haar ook in het feit dat voor de een afname van ondersteuning een toename van vrijheid betekent, en voor de ander juist een afname. Er doet zich met andere woorden een botsing voor tussen de intenties voor verdere individualiteit, passend bij de overgang naar kleinschaliger wonen, en de blijvende groepsgerichtheid.

Overigens, wat de afname van de ondersteuning betreft - waarvan in diverse nieuwe woonsituaties sprake was - deze heeft op zichzelf niet zo veel met de verhuizingen te maken. Door groepsverkleining en dagbesteding zijn er in de loop der jaren binnen Sherpa minder medewerkers op groepen gekomen. Daardoor hebben zij minder tijd voor persoonlijke ondersteuning.

In het proces van de ondersteuning in de nieuwe woonsituatie ervaren veel verwanten invloed via het POP. Tegelijkertijd verwachten velen een betere evaluatie van het POP dan thans plaatsvindt. Ook dit heeft niets met de verhuizingen te maken, dit onderzoek brengt het wel aan de oppervlakte.

We komen tot de volgende aanbevelingen:

9. Evalueer de voorbereiding van de verhuizing en de verhuizing zelf, bij cliënten, verwanten en medewerkers. Inventariseer niet alleen wat er niet goed liep maar ook de successen van de verhuisdag.
10. Leg in de nieuwe woonsituatie een lijst aan van zaken die men tegenkomt die verbetering behoeven. Let daarbij niet alleen op zaken van materiele aard maar ook op immateriële zaken (leefwijze en onderlinge verhoudingen, persoonlijke ontwikkeling, sociaal netwerk). Bespreek die lijst periodiek met ondersteuners en managers en stel vast wat met de punten wordt gedaan.
11. Blijf ook na de verhuizing over de nieuwe situatie en de daarmee gepaard gaande veranderingen met cliënten en verwanten communiceren. Hanteer daarvoor eerder genoemde nieuwsbrief.
12. Geef alle aandacht aan de individuele ondersteuning van de cliënten. Het belangrijkste instrument hiervoor is het, voorafgaand aan de verhuizing opnieuw bekeken en eventueel herziene, POP. Evalueer het POP, met cliënten en verwanten.
13. Onderzoek, c.q. voer blijvende monitoring uit naar de kwaliteit van bestaan van de cliënten. Vergelijk die met de gemeten kwaliteit van bestaan van vóór de verhuizing. Wees daarbij alert op (a) wat van de eventuele verandering toegeschreven kan worden aan de verhuizing en wat aan andere factoren, (b) hoe belangrijk een domein van kwaliteit van bestaan voor iemand is (dat maakt nogal uit voor het belang dat je aan de uitspraken van iemand op dat domein moet hechten).

OVERZICHT VAN GERAADPLEEGDE BRONNEN

Avans Hogeschool & SCP (2008). *Een ander leven. Een onderzoek naar de leefsituatie van op zichzelf wonende mensen met een verstandelijke beperking of chronisch psychiatrische problematiek in Zuidwest Nederland*. Breda: Avans Hogeschool.

CHE-Transfer (2005). *Wonen en zo... Verantwoording en verslag van een onderzoek in 2003 en 2004 naar de ervaringen met herhuisvesting en wonen in kleinschalige woonvormen van mensen met een verstandelijke beperking in de provincies Utrecht en Gelderland*. Ede: CHE-Transfer.

Daas, H.M. den, Nakken, H., Smrkovsky, C. & Struik, C. van der (2007). *Gewoon wonen. Een onderzoek naar de effecten van deconcentratie op de kwaliteit van bestaan van mensen met een verstandelijke beperking*. Groningen: Stichting Kinderstudies.

NIVEL (2006). *Anders of toch niet? Deelname aan de samenleving van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking. Participatiemonitor 2006*. Utrecht: NIVEL.

NIVEL (2008). *Vragenlijst in verband met de Participatiemonitor 2008 mensen met een beperking; versie cliënten*. Utrecht: NIVEL.

NIVEL (2008). *Vragenlijst in verband met de Participatiemonitor 2008 mensen met een beperking; versie naasten/vertegenwoordigers*. Utrecht: NIVEL.

NIVEL (2006). *CQ-index gehandicaptenzorg. Vragenlijst Cliënten*. Utrecht: NIVEL.

NIVEL (2006). *CQ-index gehandicaptenzorg. Vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers*. Utrecht: NIVEL.

Schalock, R.L., Bonham, G.S. & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluating Program Planning*. In press.

Schuurman, M.I.M. & Cuijpers, M.D. (2006). *De gemeentetoets. Vragenlijst ter beoordeling van de mogelijkheden voor deelname aan het lokale leven door mensen met een handicap*. Utrecht: LKNG/NIZW.

SCP, Sociaal en Cultureel Planbureau (2007). *Meedoen met beperkingen. Rapportage gehandicapten 2007*. Den Haag: SCP.

SCP, Sociaal en Cultureel Planbureau (2006). *Een eigen huis. Ervaringen van mensen met verstandelijke beperkingen of psychiatrische problemen met zelfstandig wonen en deelname aan de samenleving*. Den Haag: SCP.

SCP, Sociaal en Cultureel Planbureau (2006). *Gezond en wel met een beperking. Ervaren kwaliteit van leven en functioneren van mensen met langdurige lichamelijke beperkingen*. Den Haag: SCP.

Sherpa (2008). *POP, instrumenten 'perspectief' en 'profiel'*. Baarn: Sherpa.

Vilans (2008). Webdossier over kwaliteit van bestaan en kwaliteit van leven. www.vilans.nl. Utrecht: Vilans

VRAGENLIJST ONDERZOEK NAAR VERHUIZINGEN SHERPA, VERSIE VOOR CLIËNTEN

Vragen over de situatie nu

- | | | | |
|----|---------------------------------------|-------|-----------------------|
| 1. | Bent u man of vrouw? | 0 | Man |
| | | 0 | Vrouw |
| 2. | Wat is uw leeftijd? | 0 | 20 jaar of jonger |
| | | 0 | 21 tot en met 30 jaar |
| | | 0 | 31 tot en met 50 jaar |
| | | 0 | 51 tot en met 70 jaar |
| | | 0 | 71 jaar of ouder |
| 3. | Waar woont u? | | |
| 4. | Wat voor werk of dagbesteding doet u? | | |

Vragen over de eerste verhuizing

- | | | | |
|-----|--|---|-------------------|
| 5. | We willen nu wat vragen stellen over de eerste keer dat u bij Sherpa van een grote groepswooning naar een kleinere woning verhuisde. Hoe is het bij u gegaan? | | |
| | 0 | Ik woonde op het instellingsterrein op de Zandheuvelweg en verhuisde naar een woning buiten het terrein. | |
| | 0 | Ik woonde op het instellingsterrein op de Zandheuvelweg en verhuisde naar een nieuwe woning van Zwin, Spaarne of Waver. | |
| | 0 | Ik woonde buiten het instellingsterrein en verhuisde naar een nieuwe woning van Zwin, Spaarne of Waver. | |
| 6. | In welk jaar was die verhuizing? | | |
| 7. | Mocht u zelf kiezen óf u ging verhuizen | 0 | Ja |
| | | 0 | Nee |
| | | 0 | Weet ik niet meer |
| 8. | Mocht u kiezen waar u heen verhuisde? | 0 | Ja |
| | | 0 | Nee |
| | | 0 | Weet ik niet meer |
| 9. | Was de verhuizing goed voorbereid? | 0 | Ja |
| | | 0 | Nee |
| | | 0 | Weet ik niet meer |
| 10. | Hoe verliep de verhuisdag zelf? | 0 | Goed |
| | | 0 | Niet goed |
| | | 0 | Weet ik niet meer |
| 11. | Hoe vond u de nieuwe woning en de buurt? | 0 | Heel goed |
| | | 0 | Een beetje goed |
| | | 0 | Een beetje slecht |
| | | 0 | Slecht |
| | | 0 | Weet ik niet meer |

Wat vond u het leukst?

Wat vond u het minst leuk?

12. Veranderde na de verhuizing ook het werk of de dagbesteding?

0 Ja, eerst was ik op, na de verhuizing op

0 Nee, ik bleef op

Vraag over de verschillen tussen de oude en nieuwe woonplek

13. Bent u achteraf blij dat u toen bent verhuisd? Wilt u met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven of uw leven door de verhuizing beter is geworden?

Mijn cijfer is

Ik geef dit cijfer omdat

Tenslotte

14. Met sommige mensen willen we nog wat verder praten over hun eerste verhuizing. Als we met u verder willen praten, mogen we dan contact met u opnemen?

0 Ja

0 Nee

We willen u graag hartelijk danken voor het invullen van deze vragenlijst!

TOPICLIJST VOOR INTERVIEWS ONDERZOEK NAAR VERHUIZINGEN SHERPA

=> *De persoon steeds bij die eerste verhuizing laten blijven!*

=> *Let op dat de vragen neutraal worden gesteld. Ook op antwoorden neutraal reageren, er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden, alle antwoorden die in eerlijkheid worden gegeven, zijn goed! Zo nodig, kan dit vooraf ook worden gezegd.*

1. Ter inleiding

- 1.1. Kort aangeven wat het doel van het interview is: zicht te krijgen op de invloed van verhuizingen naar kleinschalig wonen op de kwaliteit van bestaan van hen die verhuizen.
- 1.2. Checken van achtergrondgegevens (leeftijd, woonplaats, werk/dagbesteding, jaar van de eerste verhuizing => is naar gevraagd in de eerdere vragenlijst).
- 1.3. Is men na die eerste verhuizing nog verder verhuisd?

2. De verhuizing

- 2.1. Mocht u zelf kiezen óf u ging verhuizen?
- 2.2. Mocht u kiezen *waarheen* u verhuisde?
 - 2.2.1. Wat betreft woonplek
 - 2.2.2. Wat betreft medebewoners
 - 2.2.3. Wat betreft inrichting woning
- 2.3. Was de verhuizing goed voorbereid?
- 2.4. Hoe verliep de verhuisdag zelf? (Ervaren plus- en minpunten: wat heeft er toe bijgedragen dat de verhuizing op zich goed of slecht verliep?)
- 2.5. Hebt u tips voor Sherpa om verhuizingen (nog) beter te kunnen laten verlopen?

3. Na de verhuizing

Is het leven na de verhuizing beter geworden? Waarin wel, waarin niet? Wat heeft er toe bijgedragen dat het leven beter is geworden of juist niet? We doen dit aan de hand van acht gebieden van kwaliteit van bestaan (welzijn). Bij elk gebied wordt de vraag gesteld 'waarin op dat gebied de kwaliteit van bestaan is toegenomen of afgenomen' (vraag naar de zogenoemde uitkomstindicatoren).

=> *Bij elk van de gebieden ook in de vraagstelling betrekken hoe belangrijk het betreffende gebied c.q. de betreffende uitkomstindicator voor de persoon/cliënt is (vraag naar weging)*

- 3.1. Is het materiële welzijn toegenomen of afgenomen? Waarin?
 - 3.1.1. De woning zelf (indeling, grootte, comfort, etc.)
 - 3.1.2. De financiële situatie
 - 3.1.3. De omgeving, voorzieningen in de buurt
 - 3.1.4. Voor de persoon benodigde aanpassingen aan de woning
- 3.2. Zijn de interpersoonlijk relaties afgenomen of toegenomen? Waarin?

- 3.2.1. Huisgenoten, aantal en samenstelling
 - 3.2.2. Huisgenoten, aansluiting/contact
 - 3.2.3. Familie (afstand/nabijheid)
 - 3.2.4. (Professionele) begeleiders/ondersteuners
 - 3.2.5. Relaties op het werk, op school en in vrije tijd
- 3.3. Is het emotionele welzijn toegenomen of afgenomen? Waarin?
- 3.3.1. Gezelligheid/huiselijkheid in de woning
 - 3.3.2. Gevoel van geluk, op zijn plaats zijn
 - 3.3.3. Zelfbeeld/zelfvertrouwen
 - 3.3.4. Ervaren van evenwicht en rust
- 3.4. Is de persoonlijke ontwikkeling afgenomen of toegenomen? Waarin?
- 3.4.1. Nieuwe dingen ondernemen, creatief kunnen zijn
 - 3.4.2. Jezelf ontwikkelen, competenties eigen maken
- 3.5. Is het lichamelijke welzijn toegenomen of afgenomen? Waarin?
- 3.5.1. Gezondheid/lichamelijke conditie
 - 3.5.2. Persoonlijke verzorging
 - 3.5.3. Geestelijke gezondheid (vrij van angst, depressie)
 - 3.5.4. Voeding en voedingstoestand
 - 3.5.5. Beschikbaarheid en instelling medicatie
 - 3.5.6. (Mogelijkheden tot) lichaamsbeweging, buiten komen
 - 3.5.7. Veiligheid (alarmeringssysteem)
- 3.6. Is de zelfbepaling afgenomen of toegenomen? Waarin?
- 3.6.1. Zelf kunnen beslissen en kiezen
 - 3.6.2. Keuzemogelijkheden aangeboden krijgen (eten, kleding, activiteiten)
 - 3.6.3. Zelf vorm kunnen geven (aan kamer, vriendenkring)
 - 3.6.4. Eigen doelen kunnen nastreven
 - 3.6.5. Bewegingsvrijheid hebben
- 3.7. Is de deelname aan de samenleving toegenomen of afgenomen? Waarin?
- 3.7.1. Activiteiten buitenshuis (winkelen, uitstappen)
 - 3.7.2. Contacten met mensen in de samenleving ('burgers', buurtgenoten, niet familieleden)
 - 3.7.3. Gebruik openbaar vervoer, bank en andere diensten
 - 3.7.4. Ondersteuning vanuit de samenleving (professioneel en vrijwilligers)
- 3.8. Worden de belangen in mindere of meerdere mate gewaarborgd? Waarin?
- 3.8.1. Vrijheidsbeperkende omstandigheden of maatregelen
 - 3.8.2. Bejegening door ondersteuners (met respect, waardigheid)
 - 3.8.3. Bejegening door derden (klachtrecht)
 - 3.8.4. Bescherming tegen uitbuiting en (sociaal) gevaar
 - 3.8.5. Sociale veiligheid

4. Tenslotte

- 4.1. Hoe ervaart men de mogelijkheden binnen Sherpa om eigen ervaringen (wensen, tevredenheid, e.d.) te uiten? Geeft (de evaluatie van) het POP hiervoor mogelijkheden?
- 4.2. Hoe vond u dit gesprek? Zijn er nog zaken waarover geen vragen zijn gesteld en u iets zou willen zeggen?