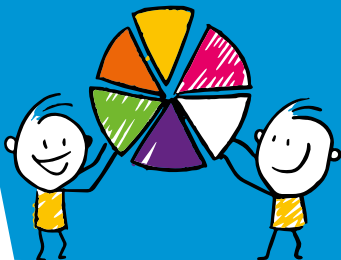


Wat vind jij belangrijk?

# Kwaliteitsrapport Cliënten 2018

Wat vinden cliënten belangrijk?  
Wat gaat goed? Wat kan beter?  
Dat lees je in dit kwaliteitsrapport.



**De Zijlen**

met zorg in de samenleving



# Wat vind jij belangrijk?

Goed leven en leuk werk, dat vinden we belangrijk voor iedereen bij De Zijlen.

Iedereen met een beperking moet kunnen meedoen, samen met anderen.

Wat is daarvoor nodig?  
En wat kan beter?

Je leest het in deze waaier.  
Veel leesplezier!

Eric Zwennis en Annet van Zijlen  
Raad van Bestuur De Zijlen



# Veiligheid

1

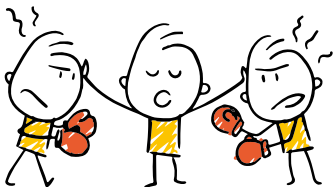
## A | Veiligheid blijft belangrijk!

We hebben gesproken over je veilig voelen. Hoe kun je het beste omgaan met iemand die boos is? Er zijn speciale huizen voor cliënten met moeilijk gedrag. Begeleiders krijgen training. Ook praat De Zijlen met andere organisaties om te kijken hoe zij dit doen. Zo gaat het steeds beter en leert De Zijlen van anderen.



## **B | Scholing cliënten**

Een training over veiligheid vinden cliënten belangrijk. Zo willen cliënten bijvoorbeeld leren hoe om te gaan met een boze huisgenoot. Deze training is er nu nog niet.

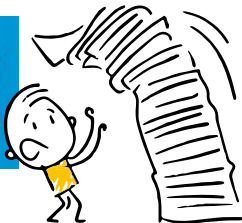


# Eigen regie en zeggenschap

2

## A | Cliëntplan

Er komt een nieuw cliëntplan. Een werkgroep denkt hier over na. Niet iedereen leest zijn eigen plan. Het plan is moeilijk om te lezen en het is veel. Cliënten vinden dat het plan veel kleiner moet. Het plan moet ook makkelijker worden geschreven. In korte zinnen. Het plan moet samen met de cliënt worden geschreven. In 2019 praat de cliëntenvereniging hier verder over mee.



# Eigen regie en zeggenschap

2

## B | Ben ik Tevreden?

Er is een onderzoek binnen De Zijlen. Dat heet '**Ben ik Tevreden?**'. Het gaat over de tevredenheid van cliënten. Dit onderzoek wordt elk jaar gedaan. Niet alle cliënten weten dat dit onderzoek er is. Het is goed om hierover te praten. Een voorbeeld van 'Goed leven' bij De Zijlen in een korte video: <https://youtube.com/watch?v=0vKwWYWFqqA>



# Eigen regie en zeggenschap

2

## C | Cliëntenteam

Het cliëntenteam bestaat uit vier cliënten. Zij praten met andere cliënten. Wat gaat goed? Wat kan beter?

De onderwerpen zijn: veiligheid, eigen regie en huisregels. Er zijn mooie gesprekken.

Kijk voor een voorbeeld op

<https://youtu.be/g9-hcWx9TZ8>



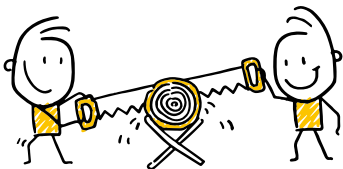
# Eigen regie en zeggenschap

2

## D | Meedoen

Mooi werk is belangrijk. Voor iedereen. Een mooi voorbeeld is Martijn. Hij vertelt graag over zijn ervaringen op

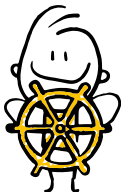
[https://youtu.be/ZR4fvkMDI\\_g](https://youtu.be/ZR4fvkMDI_g)





## A | Prokkelstage

Prokkel betekent prikkelende ontmoeting. Dit jaar deed de cliëntenvereniging voor het eerst mee met de prokkel. Ze liepen stage bij de Eerste en Tweede Kamer. Ze mochten meelopen met de mensen die daar werken. Ze hebben veel gezien en geleerd. Ze willen volgend jaar weer meedoen met de prokkel.



## B | Mondzorg

Het is belangrijk om goed voor je mond te zorgen. Begeleiders vinden het soms lastig om cliënten daarbij te helpen.

Er is een spel gemaakt.

Cliënten vinden het spel leuk, maar moeilijk. Daarom is het spel nu aangepast.



Er zijn nieuwe regels over privacy. Als je een foto wilt maken van een persoon, moet je eerst toestemming vragen. Er zijn veel oude foto's van cliënten en medewerkers. Moeten we die bewaren? Kunnen we die gebruiken op de website of op Facebook? Het is een moeilijke vraag. Cliënten denken hier verschillend over. Daarom is het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven.

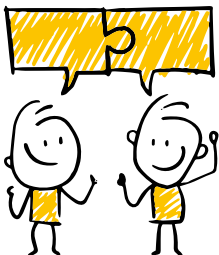


## A | Sollicitaties

De cliëntenvereniging deed mee in sollicitatiegesprekken.

De eerste was het kiezen van een nieuwe bestuurder.

Ook praatten ze mee tijdens de sollicitatie voor een nieuwe vertrouwenspersoon voor cliënten. In januari voerden we gesprekken voor een tweede bestuurder. In oktober voerden we gesprekken voor een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon.



# Wat gaat goed?

5

## B | Kerstpakketten

In 2018 dachten cliënten mee over kerstpakketten voor cliënten. De commissie bestond uit drie cliënten. De Cliëntenvereniging was hier ook bij betrokken. Daarnaast waren er twee cliënten van woonlocaties bij. Zij hebben een mooi pakket uitgekozen voor alle cliënten.

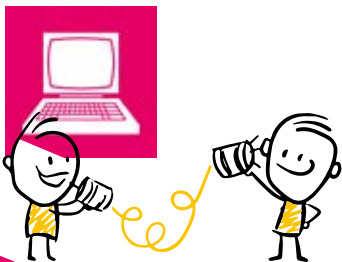


## A | Communicatiemiddel voor cliënten

De Zijlen wil graag weten wat cliënten belangrijk vinden.

Wat willen ze lezen en zien over De Zijlen en hoe? Daarom is er een werkgroep met cliënten.

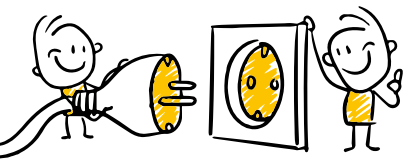
Die zou vorig jaar voor het eerst bij elkaar komen. Dat is niet gebeurd. In 2019 start een proef met een kabelkrant voor cliënten op drie locaties.



## **B | Sollicitaties op locaties**

Clënten willen meedoen met sollicitatiegesprekken.

Bijvoorbeeld als er nieuwe medewerkers en locatiehoofden solliciteren. Clënten willen zeggen wat zij van iemand vinden.



# Wat kan beter?

6

## C | Duidelijke taal

Cliënten willen graag dat er goede communicatie is. Dit betekent duidelijk spreken. In korte zinnen. Zo kunnen ze goed begrijpen wat er wordt bedoeld.

