



“Hee, dat kan ik ook!” Ervaringen van cliënten en verwanten met de verandering van dagbesteding en begeleiding bij Pameijer

Drs. Márian Vink, Pauline Willems MSc, dr. Gustaaf Bos, drs. Barbara Groot-Sluijsmans, prof. dr. Tineke Abma.
In samenwerking met: co-onderzoekers Ronald Brasz, Priscilla Kootstra, Carola Mastenbroek, Jeroen van der Sluys, Robert de Vries; Jessica van Oeveren, Christel van der Pol en Gerrit Westerhof

**CENTRUM VOOR
CLIËNTERVARINGEN**

INHOUD

1. ACHTERGROND.....	3
2. LEESWIJZER.....	4
3. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK.....	5
4. NAAR ANDER WERK.....	8
5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING.....	19
6. CONTACTEN MET COLLEGA'S.....	24
7. BEGELEIDING.....	30
8. AMBITIES EN DROMEN.....	37
9. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	42

1. ACHTERGROND

Pameijer

- Pameijer is een grote instelling in Rotterdam die begeleiding biedt aan mensen met een verstandelijke beperking of sociaalpsychiatrische problemen.
- Mensen met een verstandelijke beperking krijgen ondersteuning op het gebied van onder meer dagbesteding en werk.

Veranderingen dagbesteding en begeleiding

- Het afgelopen jaar is er veel veranderd in de dagbesteding.
- Een aantal cliënten heeft een overstap kunnen maken van werken in een activeringscentrum naar beschut of begeleid werken op projecten en bij grotere bedrijven.
- Cliënten die beschermd+ ondersteuning nodig hebben, kunnen nog steeds terecht in de activeringscentra.
- Medewerkers van Pameijer hebben extra training gekregen om cliënten te ondersteunen bij het versterken van de eigen kracht, het voeren van de eigen regie en het ontwikkelen van hun talenten.

Onderzoek naar ervaringen met de veranderingen

- In opdracht van Pameijer heeft het Centrum voor

Cliëntervaringen onderzoek gedaan naar de ervaringen van een aantal volwassen cliënten (met een verstandelijke beperking en onder de WLZ vallend) met de verandering van werk en de nieuwe vormen van ondersteuning.

- Zij hebben deze cliënten gevraagd wat er goed gaat en wat er nog verbeterd kan worden.
- Ook enkele verwanten van de betreffende cliënten zijn bevraagd naar hun ervaringen met deze veranderingen.



2. LEESWIJZER

Inhoud en opbouw van de rapportage

Dit rapport geeft de hoofdlijnen weer van de uitkomsten van het onderzoek 'Hee, dat kan ik ook'.

Het biedt:

- Inzicht in wat de verandering van klassieke dagbesteding naar werk in projecten en bedrijven heeft betekend voor cliënten en hun verwanten.
- Inzicht in wat er goed is gegaan/gaat en wat aandacht vraagt.
- Impressies uit de interviews met cliënten en verwanten.

Het rapport is opgebouwd rond thema's die door de geïnterviewde onderzoekspartners (meest ervaringsdeskundigen van Pameijer) als belangrijkste onderwerpen werden ervaren.

De interviewfragmenten in het rapport zijn letterlijke citaten uit interviews met cliënten en verwanten. Hierbij hebben we geen namen gebruikt.

Er zijn in het rapport foto's opgenomen van cliënten die aan het onderzoek deelnamen. Zij hebben toestemming gegeven voor gebruik van de foto's. Robert de Vries en Márian Vink hebben de foto's gemaakt.

Uitspraken onderzoekspartners:

"Benut alle kwaliteiten die iemand heeft, je hebt ze niet voor niets."

"Mensen denken dat mensen met een beperking niets kunnen, maar we kunnen heel veel."

"Bij mensen met een beperking wordt gekeken naar de beperking en niet naar hoe ze er mee omgaan."

"Ieder mens is uniek. Kijk naar mogelijkheden in plaats van naar beperkingen."

3. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Werkwijze onderzoek

- Het Centrum voor Cliëntervaringen werkt bij al haar onderzoeken samen met onderzoekspartners.
- Voor dit onderzoek hebben we samengewerkt met vijf onderzoekspartners, allen ervaringsdeskundigen van Pameijer met een (licht) verstandelijke beperking.
- De onderzoekspartners zijn getraind tot interviewer. Samen met twee onderzoekers van het Centrum voor Cliëntervaringen vormden zij het onderzoeksteam. Het onderzoeksteam bepaalde welke vragen over de verandering van werk en begeleiding aan cliënten gesteld zouden worden.
- Daarbij zijn ook vragen meegenomen die waren geformuleerd door professionals van Pameijer en die intern besproken waren met de cliëntenraad en productontwikkelaars.
- Alle onderzoekspartners hebben, samen met een onderzoeker, twee of meer interviews afgenomen.

Onderzoek onder cliënten

- In totaal zijn 15 cliënten van Pameijer geïnterviewd. De interviews vonden meestal plaats op de werkplek van de cliënt of bij de cliënt thuis.
- Soms waren er bij het interview één of twee ouders aanwezig,

een enkele keer was er een begeleider bij.



Foto: Het onderzoeksteam. Achterste rij van links naar rechts: Robert de Vries, Ronald Brasz, Pauline Willems, Márian Vink. Voorste rij van links naar rechts: Carola Mastenbroek, Priscilla Kootstra, Jeroen van der Sluys.

3. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Onderzoek onder verwanten

- Ook aan een aantal verwanten (4) van cliënten van Pameijer is gevraagd hoe zij de veranderingen in de dagbesteding en de begeleiding van hun verwanten ervaren hebben.
- Bij de gesprekken met verwanten was steeds iemand aanwezig van Family Support van Pameijer.
- De verwanten wilden geen rol als co-interviewer, maar waren bij de interviews aanwezig om het gesprek met hun verwante (cliënt) soepeler te laten verlopen.
- In de gesprekken met verwanten vond veel (emotionele) uitwisseling plaats met degene van Family Support die bij het interview aanwezig was.
- In sommige gevallen adviseerde de persoon van Family Support de verwant over hoe te handelen, bijvoorbeeld om bij Pameijer een contactpersoon te krijgen.

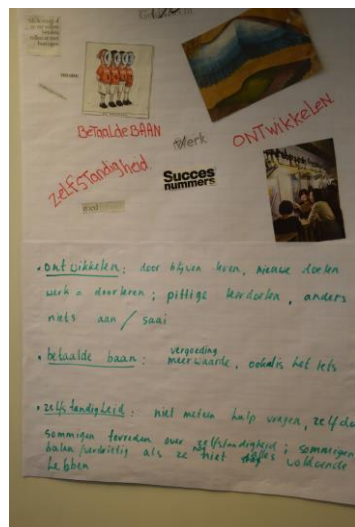
Selectie van mensen die geïnterviewd zijn

- De selectie van cliënten en verwanten die geïnterviewd zijn, gebeurde door Jessica van Oeveren, Adviseur bij Control & Kwaliteit van Pameijer.

3. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Na de interviews

- Er is een tussentijdse evaluatie gehouden waarbij iedereen kon aangegeven wat volgens hem of haar tot dan toe de belangrijkste bevindingen waren die uit het onderzoek naar voren kwamen.
- Op basis van deze uitkomsten, hebben we met behulp van creatieve technieken de belangrijkste thema's bepaald. Deze thema's vormen de hoofdstukken van dit rapport.





4. NAAR ANDER WERK

4. NAAR ANDER WERK

Naar ander werk: project en doelgroep

- Met het project 'Pameijer Werkt' is een stap vooruit gezet in de participatiemogelijkheden van cliënten. De traditionele activeringscentra zijn gesloten en in totaal 200 tot 300 cliënten zijn bij gewone bedrijven of op projecten geplaatst of kwamen op een beschutte werkplek terecht.
- Drie cliënten die aan het onderzoek hebben deelgenomen, werken inmiddels individueel, onder begeleiding van een jobcoach die eens per week of eens per veertien dagen langs komt. Ze werken op een hogeschool, op een architectenbureau, in een topsportcentrum, in een lunchroom en in een café restaurant/ontmoetingsplek. Zij maken schoon, staan achter de kassa, verzorgen de lunch, etc.
- Tien cliënten uit ons onderzoek werken op een beschutte plek in een zorgcentrum, bij een sportvereniging of op een theaterschool. Onder begeleiding van een leerwerkcoach doen ze schoonmaakwerk, licht horecawerk of licht administratief werk. Ze brengen patiënten van de ene plek naar de andere of werken in een winkeltje. Op de theaterschool oefenen ze -samen met mensen zonder beperking- om voorstellingen te geven. Op deze werklocaties zijn ook andere cliënten van Pameijer werkzaam.
- Drie cliënten werken op een dagactiviteitencentrum.



4. NAAR ANDER WERK

Naar ander werk: resultaten

Ingrijpende verandering

- De meeste geïnterviewde cliënten gaven aan dat de overgang van een activiteitencentrum naar een bedrijf of project een ingrijpende ervaring was. Een nieuwe werkplek betekende immers dat ze hun vertrouwde werkplek en collega's achterlieten.
- Verschillende verwanten gaven aan dat de veranderingen die hun zoon/dochter/broer/zus meemaakte, ook impact op hen had. Wel trad er op enig moment weer stabilisatie en rust in de nieuwe situatie op.
- De meeste geïnterviewde verwanten hebben de indruk dat hun zoon/dochter/broer/zus het naar zijn/haar zin heeft op het werk. De cliënt doet het soms boven verwachting goed.
- *“Het was op een gegeven moment wel jammer dat de deur ging sluiten. Maar toch.. Je krijgt weer nieuwe kansen. (..) In het begin is het wel wennen natuurlijk,. Je moet een beetje wennen aan het werk, aan de mensen.”*
Mis je je oude baan?
“Niet zozeer het werk, maar wel de groep, qua cliënten. Qua gezelligheid en dat soort dingen. Maar dat went wel.”
- *“Ik vond het heel, heel erg toen ik iedereen moest verlaten. En juist M. Die mis ik het meest. Ik zie hem haast nooit meer. Ik zat helemaal te balen.. Maar toen had ik het uit mijn hoofd gezet om hier meer op te bouwen. Toen wilde ik het er niet meer over hebben, omdat ik er steeds weer aan denk en dan moet ik weer huilen en dat wil ik helemaal niet.”*
- *“Ik vind dit gewoon geweldig, met collega's en hoe we met elkaar omgaan.”*

4. NAAR ANDER WERK

Voorkeur aan kunnen geven

- De cliënten waren door hun begeleiders en/of verwanten op de hoogte gesteld dat het activeringscentrum op een gegeven moment zou gaan sluiten dat ze daarom extern zouden gaan werken.
 - Cliënten hebben een voorkeur aan kunnen geven voor het werk dat ze wilden gaan doen. Er is zo veel mogelijk rekening gehouden met hun voorkeuren. Bij sommige cliënten is met behulp van het instrument INVRA-Arbeid bekeken welke vorm voor hen het meest geschikt zou zijn: een beschermde, beschutte of begeleide werkplek.
 - Het is niet voor alle cliënten gelukt om meteen een passende werkplek te vinden. Het kwam ook voor dat de nieuwe werkplek niet beviel. In dat geval werd naar een andere, meer passende werkplek voor de cliënt gezocht.
 - Twee cliënten wisten niet goed wat ze wilden. Daardoor was het moeilijk om voor hen een goede werkplek te vinden. Dit leidde tot stress bij de betreffende cliënten.
- *“Ik heb wel mijn voorkeur aan kunnen geven. Daar is ook naar geluisterd. Ik heb verteld dat mijn interesses lagen bij administratie, daar hebben ze ook wel naar gekeken. Ik doe administratie tussendoor, tussen de mensen naar het restaurant brengen.”*
 - *“Ik woon in een beschermde woonvorm en moest dagbesteding hebben. De woonbegeleider kwam met een werkproject. Eerst had ik het naar mijn zin en later niet meer. Ik had problemen met de verpleging, toen had ik activiteiten gedaan dat was te eentonig. Toen kwam de brasserie dat leek me heel leuk en toen werd ik uitgekozen. Ik heb zelf bedacht dat ik hier wilde werken. Ze hadden me al in het oog en toen werd ik uitgekozen.”*

4. NAAR ANDER WERK

Cliënten werken naar hun zin

- Het grootste deel van de cliënten uit het onderzoek (13 van de 15) geeft aan dat ze het naar hun zin hebben op het werk. Ze ervaren het als 'echt werk' en zijn er trots op. Ook de verwanten gaven aan dat hun zoon/dochter/broer/zus nu naar zijn/haar zin werkt. Voor één van de verwanten was het niet duidelijk wat het werk van haar zus nu precies inhield.
- De factoren die maken dat cliënten het naar hun zin hebben op het werk:
 - Het werk zelf (de werkinhoud) leuk vinden;
 - Ervaren dat ze iets kunnen, dat ze hun talenten benutten;
 - Het gevoel hebben dat ze zelfstandiger zijn en persoonlijke groei doormaken;
 - Fijne collega's hebben;
 - Zich welkom en gewaardeerd voelen;
 - Meer contacten met anderen hebben: collega's, bewoners, publiek dat naar voorstellingen komt kijken.

- Je werkt op een dagactiviteitencentrum en bent ook bij Neptunus gaan werken.

"Een hele verandering, een hele verandering."

Hoe vond je die verandering?

"Het hoort er bij he. Bij Neptunus ga ik naar mijn werk. Ik heb het erg naar mijn zin."

Wat doe je precies bij Neptunus?

"Papierprikken met een paar andere collega's. Van alles en nog wat. Schoonmaken ook wel eens. (..) Er is in het verleden met mij over gepraat dat ik daar zou gaan werken. Vandaar dat ik nu bij Neptunus werk."

En wilde je dat graag?

"Ja, dan kan ik aan het werk."

- *"Ik vind het hier gewoon hartstikke leuk. Ik ben hier hartstikke tevreden. Ik wil hier graag blijven. Ik ben heel trots op mijn werk. Ik word steeds zelfstandiger."*

Wat vind je leuk aan je werk?

"Dat je aan mensen mag laten zien wat je kunt. Dan voel je 'Hee dat kan ik'. Dat vind ik leuk. Dat vind ik een fijn gevoel. Iedereen kijkt naar je. (...) Ik vind alles leuk. Mensen zijn zo gemoedelijk. Als de regisseur je ziet, slaat hij zijn arm om je heen. Zo'n fijn gevoel geeft dat. Heel welkom."

4. NAAR ANDER WERK

Erbij horen

- De stap naar meer participatie maakt dat mensen met een verstandelijke beperking het gevoel hebben er meer bij te horen in de maatschappij.
- Zowel cliënten als verwanten geven aan dat dat belangrijk is. Ook mensen die kwetsbaar zijn, moeten in de maatschappij meedoen en leren om weerbaar te zijn.
- Cliënten geven aan dat ze het fijn vinden dat ze nu contact hebben met andere mensen, bijvoorbeeld met bewoners en personeel van een zorginstelling.



- *“School en het verzorgingshuis zijn eigenlijk twee totaal verschillende dingen.. Het is een normale VMBO-school, daar zit je tussen de leerlingen en docenten. Daar ben je onderdeel van. Daar heb ik het gevoel dat ik nog meer onderdeel uit maak van de maatschappij. Je maakt de maatschappij mee zoals hij is. Niet altijd grotendeels met cliënten. Dat vind ik ook wel leuk eigenlijk. (..) Het is aan de ene kant wel hard, maar tegelijkertijd weet je een beetje hoe de wereld is. Juist als je alleen maar afgeschermd wordt en heel erg beschermd wordt, leer je niet om weerbaar te zijn. Dan best je juist kwetsbaarder.”*
- *“Je moet mensen als W niet pampere. Daar worden ze niet sterker van. Ik word er intens verdrietig als jongelui met wie zij op school heeft gezeten, nog thuis wonen bij hun ouders. Ook mensen die kwetsbaar zijn, moeten in de maatschappij mee. Alles wat ze kunnen, moet je proberen eruit te halen.”*
- *“Hier word je gewoon gewaardeerd, ook door de bewoners. Ze kijken hier niet naar je beperking. Dat vind ik wel heel mooi. Je krijgt heel veel liefde van ze hier.”*

4. NAAR ANDER WERK

Cliënten die niet helemaal blij zijn op de nieuwe werkplek

- Niet alle cliënten zijn blij met de overgang van een dagactiviteitencentrum naar een project of bedrijf. Deze cliënten (3) willen het liefst terug naar het dagactiviteitencentrum. Dit is helaas niet mogelijk.
- Er is niet altijd ruimte om gevoelens daarover te uiten.
- Redenen waarom deze cliënten het niet naar hun zin hebben op de nieuwe werkplek:
 - Ze missen de collega's van het dagactiviteitencentrum;
 - Ze vinden het werk zelf niet leuk;
 - Er wordt te veel zelfstandigheid van hen verwacht;
 - Ze hebben geen goed contact met de nieuwe collega's. Eén cliënt lijkt niet bestand tegen de druk van collega's om van alles voor ze te doen;
 - Zich niet gewaardeerd voelen;
 - Het werktempo ligt voor hen (nu nog) te hoog.

- Wat vind je de grootste verandering in je werk?
"Beetje anders. Andere mensen. Ik vind het te serieus hier."

(Begeleidster: T. heeft moeite met veranderingen, dit zijn standaard antwoorden die hij geeft.)

Ga je met plezier naar je werk?

"Af en toe en dan weer niet."

(Begeleidster: Dat is ook standaard.)

Wat vind je niet zo leuk aan je werk?

"Het huis, anders. Van mij mag het net als vroeger worden."

- "Ik heb het niet naar mijn zin, ik moet heel veel leren. Ik ga weg hier. Ik moet ander werk zoeken (..) Ze zeggen doe dit doe dat, ze zitten aan mijn hoofd te zeuren. Daar krijg ik hoofdpijn van. (...) Daar heb ik over gepraat. Dan zal ze gaan kijken en zal het onthouden. De begeleiders zijn ermee bezig en ik weet het ook niet en moet maar afwachten."

- "Het gaat zo snel hier. Ik kwam in een hoger niveau terecht. Het zou iets langzamer moeten gaan. Maar ik vind het gewoon heel gezellig. En ik wil wennen."

4. NAAR ANDER WERK

Ervaren afwijzing

- Een punt van aandacht is de wijze waarop werkgevers cliënten selecteren en beoordelen en hoe een eventuele afwijzing bij cliënten aankomt.
- Eén cliënt gaf aan een afgewezen te zijn door een werkgever op grond van haar lichamelijke beperking. Zij was hierdoor van haar stuk gebracht en kon moeilijk met de afwijzing omgaan.
- Het is uit het interviewfragment niet duidelijk of de cliënt, die zelf op zoek naar werk ging, bij een Pameijer-project had gesolliciteerd.

Weet je nog waarom dat zelf zoeken niks werd?

“Ja, ik had een keer een hele harde afwijzing gehad. Omdat ze geen cliënten met een lichamelijke beperking wilden. Dat vond ik wel heel heftig. Ze wilde alleen maar cliënten met syndroom van Down. Toen werd ik echt boos. Toen ben ik ook meteen gestopt. Toen dacht ik meteen laat maar.”

Ben je helemaal gestopt met zoeken?

“Ja, toen dacht ik zo hoeft het voor mij niet. Dan denk je echt bij jezelf wat ben ik dan waard voor het werk dat je wilt doen. Dan heeft het voor mij geen zin meer om nog te willen.”

(Onderzoekspartner: Bij mensen met een beperking wordt gekeken naar de beperking en niet naar hoe ze er mee om gaan.).

4. NAAR ANDER WERK

Communicatie (met verwanten)

- Verwanten zijn over het algemeen wel tevreden met de nieuwe werkplek van hun zoon of dochter, maar hebben soms kritiek op het proces van verandering. Grootste kritiekpunt: de gebrekkige communicatie en de onzekerheid over wat er met de cliënten zou gaan gebeuren.
- Verwanten voelen zich niet altijd erkend in de kennis die zij hebben over hun zoon/dochter. Verwanten weten wat hun zoon/dochter wel of niet kan, maar hebben soms het idee dat ze gezien worden als bezorgde verwant of als te zwartgallig.

- *“Dat ze al zo lang van te voren informatie uitgeven waar die kinderen niks mee kunnen. Want hij is echt helemaal hotel de botel geweest. En wij dus ook.”*

Hotel de botel in de zin van?

- “Stress druk, niet slapen, hij begrijpt alles dus als je een woord zegt vangt hij dat op. Het heeft hem lichamelijk kilo's gekost. Hij was een stuiterbal. Bij een volgend project moet hier rekening mee worden gehouden. Geef pas informatie als duidelijk is wat er gaat gebeuren. Maar wees wel eerlijk tegenover de verwanten. Ik zit hier nu gewoon met hartkloppingen nu ik dit vertel.”*

- Hoe lang van tevoren wist je dat het activeringscentrum dicht ging?

“Dat wist ik al een half jaar.”

Zijn jullie daar als verwanten in meegenomen?

- “Nee. Ik heb het toen per ongeluk gehoord. Toen ben ik dat zelf gaan vragen.”*

- *“Ik vond dat ik een beetje werd neergezet als een aanstellerige moeder die haar kind onderschat. Maar dat is zijn hele leven al geweest.”*

4. NAAR ANDER WERK

Cliënten in ontmantelde dagactiviteitencentra

- Een probleem waar verschillende verwanten op hebben gewezen, is de wijze waarop de ontmanteling van de dagactiviteitencentra heeft plaatsgevonden/plaatsvindt. Personeel en cliënten vertrokken, activiteiten werden gestopt, waardoor de nog aanwezige cliënten doelloos en zielloos rondliepen/lopen.

- *“Het dagcentrum is behoorlijk aan het verloederen. Vroeger hadden ze een bakkerij, zaten ze te borduren en te handwerken.. Daar is helemaal niets meer van over. Ze hebben alleen nog een kas. Vroeger hadden ze ook dieren, zoals konijntjes. Ik vind dat er niets meer van over is.”*

- *“Op een gegeven moment gingen heel veel vrijwilligers weg, was er minder personeel en gingen cliënten naar projecten. Dus de groep in Ridderkerk werd steeds kleiner in een groot gebouw. Dat was voor hem een heel vervelende periode.”*

4. NAAR ANDER WERK

Integratie?

- Eén van de vragen die je kunt stellen, is in welke mate cliënten integreren in de bedrijven/instellingen waar zij werken.
 - Eén van de onderzoekspartners merkte op dat mensen die begeleid werken en als enige cliënt op een project zitten, beter participeren en integreren. Zij hebben vaker contact met collega's zonder beperking en gaan bijvoorbeeld ook mee met bedrijfsuitjes.
- Als cliënten van Pameijer in een groep ergens gaan werken, vormen ze als snel een subgroepje binnen het bedrijf. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat de cliënten van Pameijer een eigen tafel hebben waaraan zij koffie drinken en lunchen.





5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Verandering van werk: gegroeid en zelfstandiger

- Eén van de doelen van de overgang van klassieke dagbesteding naar werk in bedrijven en instellingen in combinatie met andere begeleiding, was het bevorderen van persoonlijke groei, ontwikkeling en zelfstandiger kunnen functioneren bij cliënten.
 - Dit was ook wat de ervaringsdeskundigen van Pameijer die aan het onderzoek meewerkten belangrijk vonden. Zoals één van hen zei: “Benut alle kwaliteiten die iemand heeft, je hebt ze niets voor niets.” Zelfstandigheid is één van die kwaliteiten.
 - Uit het onderzoek komt naar voren dat ook veel cliënten zelfstandigheid en verantwoordelijkheid belangrijk vinden. Cliënten hebben door de verandering van werk en begeleiding ook meer verantwoordelijkheid gekregen. Er is ruimte geboden om dingen zelf te doen; cliënten weten duidelijk wat hun taak is en kunnen die taak veelal zelfstandig uitvoeren.
- *“Je krijgt waardering van de mensen om je heen. Je krijgt ook waardering van de begeleidster. Je merkt wel hier met de verandering dat je hier zelfstandiger wordt. Je merkt ook dat je steeds meer dingen leert en dat je steeds meer zelfstandig kan. En dat doen ze hier ook wel dat jezelf dingen mag doen. Ik ben heel trots op mijn werk. Ik word steeds zelfstandiger.”*
 - Wat vond je de grootste verandering?
“De zelfstandigheid. Dat er op een veel serieuzer niveau wordt gesproken met elkaar. En dat je meer verantwoordelijkheid krijgt voor dingen (..) Als je iets niet goed doet, word je ontslagen. Bij Pameijer zijn ze soepeler.(...)”
 - Moeder: “Het is veel zelfstandiger. Je weet als je komt, wat je moet gaan doen. Eigenlijk wordt er alleen maar gestuurd op het moment dat je wat vergeet.”*

5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

- *“Ik vind het leuk om hier te werken. Het geeft zelfstandigheid dat je je begeleiding niet meer nodig hebt. Dat je ook op anderen kan vertrouwen. Ik doe de kassa in de winkel en daar ben ik trots op. Ik vind het leuk dat ik daar zelfstandig ben en niemand me hoeft te helpen. Ik leer geld terugtellen. Dus daarin vind ik dat ik trots mag zijn op wat ik bereikt hebt.”*

- *“De grootste verandering is dat je een stukje zelfstandigheid hebt. Dat je niet altijd begeleiding hebt en met andere collega's te maken hebt. Je hebt hier met de receptioniste te maken. Het is niet de hele tijd je eigen begeleiding aan wie je moet vragen.”*

- *“Ik kende niet iedereen. Ik ging naar de viskantine en collega's zeiden 'kom er gezellig bij'. Toen ging ik met ze praten. Sinds die tijd ben ik wel een beetje gegroeid. Meer met collega's praten, grapjes maken en zo. Om eerlijk te zeggen, ik heb me wel ontwikkeld. Opener.”*



5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

- Ook verwanten zien dat hun zoon of dochter is gegroeid. De cliënten hebben het vooral over zelfstandigheid. Verwanten noemen de zelfstandigheid en de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun zoon of dochter.

- *“Mijn zoon werkt op dit moment in een activeringscentrum in Rotterdam. Daarvoor zat hij in Ridderkerk. Dat centrum is eind vorig jaar gesloten. Helaas helaas, want hij zat daar helemaal op zijn plek. Maar – wonderbaarlijk – ook hier heeft hij zich aangepast en heeft hij het prima.(..) Hij moet hier wat meer volwassen dingen doen, zoals naar buiten gaan en zelf papier halen en initiatief nemen. Dat schijnt hij heel goed te doen. Verbazingwekkend. (...) Hij is zeker gegroeid door zijn werk. Hij praat moeilijk, maar hij doet meer dingen. Hij is ook assertiever geworden. Door de dingen die hij daar moet doen, gaat hij thuis ook anders reageren op dingen. Gelukkig maar...”*
- *“Ze durft meer. Waar ze eerst geen dingen durfde te ondernemen zonder eerst mij te bellen, doet ze dat nu wel. Dat is leuk. Ze groeit nog steeds.”*

5. PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Niet mee kunnen/willen

- Er zijn een paar cliënten (2) die niet mee kunnen/willen met de verandering in de begeleiding en met het meer zelfstandig werken. De persoon die hiernaast geciteerd wordt, geeft aan dat ze altijd chagrijnig naar haar werk gaat. Overigens niet alleen omdat ze vindt dat ze te veel zelfstandig moet doen, maar ook omdat ze het werk en mensen niet leuk vindt.
 - Ook uit het tweede citaat blijkt dat de cliënt op een plek terecht is gekomen waar hij zich niet gelukkig voelt.
 - De vraag is wat dat doet met de (geestelijke) gezondheid van deze personen.
- *“Je kan op de kaart met picto's kijken wat je allemaal moet doen. Dan moet je zelf kijken. Als ik het niet weet dan ga ik naar de leidinggevende. Maar ik moet zelf kijken. Je moet zelfstandiger werken hier. Soms gaat het gewoon niet. Zij moeten ook kijken, niet alleen ik.”*
 - *“Ze helpt me graag, als ik iets niet snap kan ik het aan haar vragen. Als ze vraagt wat wil je dan. Ik voel me dan leeg en naar beneden met mijn gezicht. Dat was nog niet op het dagactiviteitencentrum, dat is pas sinds ik hier zit.”*



6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

De collega's: fijne samenwerking

- Uit de interviews blijkt dat bijna alle cliënten goed met hun collega's (zowel die van Pameijer als andere collega's) overweg kunnen. De meeste mensen vinden het fijn om met collega's samen te werken. Enkele cliënten werken juist liever alleen.
 - Er is wel verschil tussen cliënten die samen met andere cliënten van Pameijer op een project werken en cliënten die begeleid werken als enige Pameijer-cliënt in een bedrijf of instelling. Deze laatste cliënten kunnen minder makkelijk terugvallen op hun begeleiders, en moeten met hun vragen eerder terecht bij collega's.
 - Cliënten van Pameijer die groepsgewijs op een project werken, zien hun mede-cliënten als hun belangrijkste collega's. Dat geldt bijvoorbeeld voor de mensen die als ploeg bij een sportvereniging of in een zorginstelling werken.
 - Cliënten die bijvoorbeeld in een zorgcentrum of op de theaterschool werken, hebben ook te maken met collega's zonder beperking.
- *"Ik vind het heel fijn dat ik, zulke goede collega's heb. Ik vind de sfeer onderling heel goed, gaat ook op een leuke manier. Met iedereen kan ik goed opschieten."*
Wat vind je belangrijk in je collega's?
"Dat je er voor elkaar bent en helpt ook als het per ongeluk fout gaat. Dat vind ik het belangrijkste. Dat je aardig bent tegen elkaar."
 - *"We werken heel goed samen met elkaar. Het geeft een fijn gevoel om met elkaar te werken. Kijk wat die doet... dan kan je een hoop van elkaar leren."*
En als het niet goed gaat, het samenwerken?
"Ja dan zeg ik het tegen de begeleider die je helpt. Maar ook tegen de persoon."
 - *"Dat ze er toch wat van zeggen als je er niet bent. 'Oh ja, je was er niet, waar was je nou? We hebben je gemist.' Dan weet ik 'het zit goed'."*

6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

- Cliënten die begeleid werken, zijn de enige Pameijer-cliënt in een bedrijf. Zij kunnen in hun dagelijkse werk minder makkelijk terugvallen op de begeleiding. De cliënten die wij gesproken hebben, voelen zich onderdeel van het bedrijf en hebben een zeer goed contact met hun collega's.

- *“Toen ik hier kwam de eerste woensdag.. ik werd gelijk door de ploeg helemaal opgenomen. Ik werd gelijk overal bij betrokken. Ik heb één pandbeheerder bij wie ik als ik ergens mee zit altijd terecht kan. Die heeft voordat hij hier kwam werken ook met mensen met een beperking gewerkt. Dus als ik met dingen zit, kan ik altijd bij hem terecht.”*

- *“Ik merk wel dat mijn collega's en ik over vrije tijd kunnen praten en over het werk maar dat de baas meer formeel is. Die is alleen maar zakelijk.”*

Moeder: *“Ze zijn heel aardig naar je. Een tijdje geleden had je een nare ervaring in de metro. Toen kwam je op je werk en heeft X heel goed voor je gezorgd. Die is ook met jou naar de politie geweest. En al jouw collega's hebben geld bij elkaar gelegd en daar hebben ze een T-shirt voor gekocht van Rotterdam de metro.”*

6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

- Het contact met collega's wordt fijn gevonden omdat:
 - Cliënten zich welkom voelen;
 - Collega's aardig zijn en elkaar onderling helpen;
 - Je van elkaar kunt leren;
 - Collega's sociaal en warm zijn en steun bieden;
 - Cliënten van hun collega's respect en waardering krijgen;
 - Ze door hun collega's gemist worden als ze een keer niet kunnen komen;
 - Collega's elkaar beschermen.
- Wat cliënten beslist niet willen is ruzies en conflicten met collega's of dat er over elkaar geroddeld wordt. In de praktijk gebeurt dit nauwelijks, waardoor de meeste cliënten hun werkplek als veilig ervaren.

- Waaraan merk je dat je je veilig voelt?

“Het gevoel... dat is een moeilijke. Ja dat iedereen gewoon aardig is tegen elkaar en dat er niet snel ruzie is onderling.

Dat is voor mij wel iets van veiligheid.”

- *“We praten zo'n beetje over van alles. Het zijn wel leuke collega's, je lacht gewoon. Ze zijn gewoon grappig. De sfeer ik hier leuk, vooral beneden. We zetten altijd de radio aan, dan gaan we luisteren naar muziek. Is gewoon leuk. Leuke mensen om me heen. Gezellige sfeer. (...) Ik ben gewoon veilig. Mensen beschermen elkaar. Als iemand bijvoorbeeld over je praat, dan wordt er gelijk gezegd 'waarom praat je over hem. Hij heeft niets gedaan'.”*

ld.

6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

Collegiaal

- Uit de interviews komt het beeld naar voren dat de cliënten collegiaal zijn ingesteld. Ze vinden het belangrijk om elkaar en anderen te helpen. Als ze zelf even geen werk hebben, nemen ze taken van anderen over.

- *“Waar je kan helpen, help je ook collega's als ze hulp nodig hebben.”*

- *Vader: “Een van de dingen die hij regelmatig vertelt is dat hij contact zoekt met collega's. Soms komen er nieuwe mensen, die kennen de weg niet. O. stapt soms op ze af, stelt ze een beetje gerust, maakt een praatje. Ze weten helemaal niet wat voor functie of taak hij heeft, maar ze voelen zich even welkom geheten. In de gesprekken die we wel eens hebben met de begeleiding, horen we ook dat O. erg sociaal is. Zorgt dat iedereen zich prettig voelt. Daarom willen ze hem niet graag kwijt.”*

- *Dus je hebt een eigen taak, en die moet je uitvoeren. “Ja. En ben ik daarmee klaar, dan kijk ik gewoon ‘wat is er verder nog’. En als ik zelf niets meer kan bedenken, loop ik naar de pandbeheerder en dan ga ik aan hem vragen of er nog iets moet gebeuren.”*

“Hier werk ik af en toe alleen, als een collega weg is. Dan moet je wel net klanten hebben. Ik heb ook een tijdje schoongemaakt. Dat deed ik uit mezelf, uit eigen initiatief.”

6. CONTACTEN MET COLLEGA'S

- Hoewel de meeste cliënten fijn samenwerken, zijn er enkelen die problemen met collega's hebben (gehad). Een aantal cliënten voelt zich door hun collega's van het bedrijf waar ze werken en/of hun Pameijer-collega's onder druk gezet om dingen voor ze te doen. Deze cliënten kunnen niet genoeg van zich afbijten. Het is niet duidelijk welke rol de begeleiding in deze gevallen speelt.
- *“Sommige collega's zijn leuk en andere niet. Die zitten veel dingen aan me te vragen. Wil je dit voor me halen wil je dat voor me halen. Voel me het heen en weer bootje maar dat ben ik niet. Ze mogen wel vragen maar niet te veel. Ze zijn lui, hun denken P. doet alles wel. Ik doe het niet. Nee ik wil dat niet halen ze kunnen het ook zelf halen. Dat vragen de collega's van hier. (..)Ik vind het werk wel leuk, maar wil het liefst terug naar mijn oude plek. Op het dagactiviteitencentrum lachte iedereen naar me. Ik vond het jammer dat ik weg moest. Ze missen me daar. Ze hadden lol met me, ze vonden me grappig.”*
- *“Ik werk liever alleen. De collega die ik heb, is heel druk en slaan en schoppen. Ik zeg 'hallo, gaan we schoppen, schoppen kan ik ook'. Schoppen mag niet, dan ga ik naar de leidinggevende toe dan zegt ie 'sorry hoor'. (...) De mensen van het bedrijf zeggen 'doe dat'. Die zeggen 'help me'. Dat gaat niet goed. Moet duidelijk zijn die daar en die daar. Structuur, rust en duidelijkheid en dat het langzaam gaat is belangrijk. Anders krijg ik last van mijn rug, dan moet ik even gaan zitten en wat drinken.”*



7. BEGELEIDING

7. BEGELEIDING

Rol van de begeleider

- De begeleiding heeft voor cliënten een belangrijke rol gespeeld bij het zoeken naar een andere werkplek en bij de voorbereiding op de verandering van werk.
- Op locaties waar cliënten beschut werken, zijn één of meerdere begeleiders aanwezig waarop zij een beroep kunnen doen. Cliënten doen dat beroep ook, bijvoorbeeld bij conflicten of frustraties of wanneer ze niet precies weten hoe ze hun werk moeten uitvoeren.
- De begeleiders biedt praktische ondersteuning, bij het leren uitvoeren van taken en kan ook helpen bij de uitvoering.
- Begeleiders zijn voor cliënten ook belangrijk als het gaat om sociaal-emotionele ondersteuning.
- Sommige cliënten zijn heel gehecht aan hun begeleider, voor andere cliënten maakt het niet uit wie hun begeleider is.

- Als er iets niet naar je zin is.

“Dan ga ik gewoon naar de begeleiding toe.”

- Als je iets nieuws wilt leren, helpt de begeleiding je daar dan mee?

“Ja. Ik kan niet goed zien. Als ik dan soep moet doen, weet ik niet hoeveel. Ik ga het dan aan de begeleiding vragen.”

- “Ze luisteren heel goed hier echt. Ze staan voor je klaar.”
Kan je een voorbeeld geven waar je met de begeleiding over praat?

“Als je bijvoorbeeld moe bent of effe geen zin hebt. Dan ga ik even met de begeleiding praten en dan zeggen ze ‘ga effe zitten en dan ga je straks weer verder.’”

- “We beginnen met koffiedrinken met elkaar gezamenlijk. Als er iets is dan leggen we het bij de begeleiders neer en die praten dan met ons wat is er aan de hand en dan gaan we met elkaar kijken naar de oplossing.”

7. BEGELEIDING

Begeleiding naar meer zelfstandigheid

- Pameijer wilde veranderingen doorvoeren in de begeleiding van cliënten. Medewerkers hebben training gekregen om cliënten beter te kunnen helpen bij het ontwikkelen van hun eigen kracht en regie voeren over hun eigen leven. Ook zijn medewerkers getraind om meer oog te hebben voor het ontwikkelen van de talenten van de cliënten.
- De meeste cliënten uit ons onderzoek hebben persoonlijke groei doorgemaakt en zijn tot hun grote tevredenheid zelfstandiger geworden. (We hebben dit uitgebreid besproken in hoofdstuk 5).
- Het was echter moeilijk om de directie link te leggen met een veranderde begeleiding. Cliënten kunnen doorgaans wel goed aangeven wat ze van de begeleiding vinden, maar niet of de werkwijze van hun begeleider is veranderd. Wel is duidelijk dat cliënten meer verantwoordelijkheid hebben gekregen en dat er ruimte wordt geboden om dingen zelf te doen. Verschillende cliënten gaven aan dat ze eerst zelf dingen oplossen en pas als dat niet lukt naar de begeleiding gaan.
- Een paar cliënten vertelden dat ze nu volwassener worden behandeld (en dat ze dat prettig vinden).

- *“Ik heb niet gemerkt dat de begeleiding is veranderd. De begeleiding is er meestal voor jou als contactmoment. Hoe de begeleiding het doet met andere cliënten, weet ik niet.”*
Heb je gemerkt dat ze eerst dingen voor jou deden en dat je nu dingen zelf moet doen bijvoorbeeld?
“Nee, wat ik zelf kan doen, doe ik. Als ik hulp nodig heb doen we dingen eventueel samen. Voor mij is dat goed zo.”

- Heb je gemerkt dat er iets in de begeleiding is veranderd?
“Hier merk je dat niet zo, ze zijn gauw bij je.”
 - *“Als er hier dingen zijn, dan doe ik het meestal zelf oplossen. Ik bespreek het dan met de begeleiding van Pameijer, zodat zij het weten.”*
Dat zelf oplossen... deed je dat altijd al of is dat iets dat je de laatste jaren doet.
“Dat doe ik de laatste jaren.”
Heeft de begeleiding ook aan jou gevraagd om het zelf te doen?
“Ja dan zeggen ze altijd ‘probeer het maar. Lukt het niet, dan bel je me maar’. Ik zeg altijd ‘ik probeer het eerst zelf op te lossen, lukt het niet dan..’.”

7. BEGELEIDING

- Ook een aantal verwanten is tevreden met de begeleiding die geboden wordt. Zij hebben goed contact met de begeleiders van hun zoon/dochter. Soms is het voor de verwanten ook duidelijk en gewenst dat de begeleiding aanstuurt op zo zelfstandig mogelijk functioneren.

- *“Ik heb goed contact nu met hier. Als er iets is dan kan ik bellen. Ik heb er ook op gestaan om het heen-en-weer-schrift te houden. De meesten hebben het niet maar ik wil dat wel. Ik wil weten of hij goed eet en drinkt en wat hij gedaan heeft. Hij wil daar 's avonds over praten. Dat loopt allemaal prima. Het zijn allemaal lieve meiden. Hij heeft een heel verleden met zijn vorige begeleiders, dus dat duurt nog wel even voordat hij dat hier heeft.”*

- *“Ja, ik ben heel erg tevreden. Pas geleden kwam er een jongen werken met wie W wel eens mot heeft gehad. Dan belt de begeleidster op om te vragen wat er precies aan de hand is. Dan kan ik mijn zorgen uiten. Ze zit er echt aan alle kanten goed bovenop. Het is een goed, beschermd project, maar de begeleidster pampert ze niet. Ze vindt dat ze best een keer plat op hun bek mogen gaan, als ze maar wel weer opstaan.”*
Daar bent u het mee eens?
“Ja.”

7. BEGELEIDING

Knelpunten in de begeleiding van cliënten

- Twee van de geïnterviewde cliënten hebben problemen met de begeleiding. De ene cliënt kan niet goed met de begeleidster door één deur. De andere cliënt vindt dat zij te veel zelf(standig) moet doen.
- Cliënten hebben soms te maken met begeleiders die meer cliënten moeten begeleiden dan voorheen, waardoor ze minder persoonlijke aandacht krijgen.
- Volgens één van de ervaringsdeskundigen komt het voor dat er maar één begeleider op een groep staat. Als deze even weg moet, om bijvoorbeeld een boodschap te doen, wordt zijn of haar taak overgenomen door een vrijwilliger.

Helpt je begeleider je nieuwe dingen leren?

“Nee ik moet alles zelf doen. Ik moet alles zelf regelen. Ze zit de hele dag achter de computer. Mijn collega’s helpen me ook niet. Ik moet alles zelfstandig doen. Ik moet dat doen ik moet dat doen. Ik zeg een voor een. Als ik het niet meer kan dan ga ik naar huis mijn bed in.”

Ben je goed voorbereid op wat je nu doet?

“Nee ik moet alles zelf doen. Ze gaan weg en komen kijken of het goed gaat. Als het niet goed gaat dan moet ik het opnieuw doen. Ik moet rustig werken en alles goed doen. Anders moet ik het overnieuw doen. Je mag een foutje maken, de rest moet je goed doen.”

7. BEGELEIDING

Communicatie met verwanten

- Verschillende verwanten gaven Aan dat er op dit moment te weinig communicatie met (de begeleiding van) Pameijer is. Verwanten weten niet bij wie ze bij Pameijer met hun vragen terecht kunnen. Niet alle verwanten hebben een arrangeur toegewezen gekregen.
- Ook weten niet alle verwanten wie de persoonlijk begeleider van hun familielid is.
- Sommige verwanten zijn niet op de hoogte van wat hun zoon/zus doet op het werk en hoe het met hem/haar gaat. Voorheen vond de communicatie deels via schriftjes plaats, op dit moment is dat niet het geval.
- De verwanten zouden ook willen weten hoe het behandelplan eruit ziet en welke doelen men met hun zoon/zus voor ogen heeft.

Heb je de laatste jaren iets gemerkt van verandering in de begeleiding?

“Ja. Misschien verwacht ik te veel omdat ze in X zo betrokken en lief waren. Alles kon. Er was altijd overleg, of ik nou belde, of via zijn schriftje of mailtjes... Hier merk ik dat niet. Mondjesmaat staat wel eens in zijn schrift hoe het met hem gaat.. we hebben dit gedaan of we hebben dat gedaan... maar soms ook 2, 3 dagen helemaal niets. Ik weet best wel dat er niet altijd tijd voor is, maar ik denk ‘het is 2 minuutjes’.. Dat vind ik wel jammer van hier.”

“Ik had jarenlang dezelfde persoonlijk begeleider van Pameijer. Fantastisch mens, kon ik mee door één deur. Eens per jaar was ze bij de behandelplanbespreking. Maar zij moest stoppen, er kwamen arrangeurs. Ik zou een ander toegewezen krijgen... nooit meer wat gehoord. Van niemand niet. Dat vind ik slecht. Als ik nu een vraag heb, bijvoorbeeld over het inschrijven voor een woning, heb ik geen idee bij wie ik moet zijn. Dat vind ik ook slecht.”

7. BEGELEIDING

Behoefte aan lotgenotencontact

- In verschillende interviews met verwanten kwam naar voren dat zij zich vaak miskend voelen en vinden dat zij niet gehoord worden. Dit geldt voor hun ervaringen met de zorg, maar ook met mensen in hun directe omgeving. Vrienden en kennissen hebben meestal gezonde kinderen en weten niet wat verwanten van kinderen met een beperking meemaken. Contact met lotgenoten is belangrijk om zich begrepen te voelen en ervaringen uit te wisselen.

“Maar echt wat jij bedoelt die precies weet wat je meemaakt. Ik geloof niet dat ik dat echt heb. Ja mijn man maar die zit in hetzelfde schuitje.”

Verwante Family Support: “Heel belangrijk (volgens verwanten van mensen met een psychische aandoening, MV) is dat je elkaar ontmoet en dat je elkaar versterkt. Ik weet wat, jij weet wat en samen weten we meer. Dat is misschien iets dat we eens moeten organiseren. Ik heb het al weleens voorgesteld bij de Pameijer maar dat gaat allemaal een beetje langzaam.”

Moeder van een zoon die van werkplek veranderd is: “Ik vind dat ook wel fijn. Ik ben ook lid van de BOSK omdat je daar ook ervaringen kan uitwisselen en van elkaar kan leren”.



8. AMBITIES EN DROMEN

8. AMBITIES EN DROMEN

Ambities en dromen

- Een aanzienlijk deel van de cliënten (9 van de 15) heeft duidelijke ambities en dromen.
 - Sommigen willen zich op de huidige werkplek verder ontwikkelen. Ze willen zelfstandiger worden of werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Of bijdragen aan de acceptatie van mensen met een beperking.
 - Enkelen willen in de toekomst graag andere taken krijgen of ander werk doen.
 - Een enkele cliënt heeft de ambitie om een (vervolg)opleiding te doen.

- Wat is jouw ideaal, los van hier?

“Ja... Misschien toch iets met wat meer... mensen informatie geven over smartphones, tablets of games.”

- Wil je je verder ontwikkelen?

“Altijd ja. Ik weet niet goed waarin. Eigenlijk van alles.. een beetje verder groeien, algemeen.. In zijn algemeenheid.”

- *“Wat ik zou willen bereiken... dat is een van mijn grootste wensen. Af en toe mag ik het wel dan kijken ze mee. Dat ik de kassa goed kan beheren. ik moet elke keer iemand roepen voor de kassa en dan ben je afhankelijk van iemand anders. Ik ben liever alleen zelfstandig, dat zou ik willen bereiken.”*

- *“Als het erin zit om gastvrouw te zijn. Met de thee en koffiekkan bij de mensen schenken. Misschien praatje maken op zijn tijd. Dat is een leerdoel voor mij een beetje praten. Ik ben van mijn eigen heel stil dan leer ik een beetje praten. Dat is een leuk leerdoel erin.”*

- Op je werk... wat zou je later willen gaan doen?

“Ik wil liever met dieren werken. Niet in een dierentuin, maar op een kinderboerderij.”

8. AMBITIES EN DROMEN

- Wat wil je nog meer bereiken op je werk?

“Dat mensen meer respect tonen voor mensen met een beperking. Dat ze kunnen kijken.. dat ze niet zien dat wij een beperking hebben. Dat wij gewoon kunnen spelen. Dus aan andere mensen laten zien ‘Zie je wel, we kunnen wel veel.’”

- Wil je je nog verder ontwikkelen?

“Ja, een goede actrice worden.”

Wat is daarvoor nodig?

“Vertrouwen en respect ook.”

Wie moet jou dat vertrouwen geven?

“De mensen die er komen, de bezoekers.”

- *“En via mijn werk kan je doorgroeien. Het is nu het begin van mijn carrière. Als je 2, 3, 4 jaar werkt en je weet alles ga je doorgroeien. Naar een top eigenlijk. Maar zover ben ik nog niet. Rustig opbouwen, dan komt het vanzelf.”*

Is dat je uiteindelijke doel, om in een restaurant te werken?

“Ja, dat is mijn doel. Werken in een café-restaurant in één.”

8. AMBITIES EN DROMEN

Betaald werk

- Voor de meeste cliënten uit het onderzoek is betaald werk niet echt een belangrijk thema. Slechts één cliënt vertelde dat hij betaald werk wilde hebben. Hij heeft inmiddels ook een (deels) betaalde baan.
- Een paar cliënten zouden het wel fijn vinden om wat meer geld te hebben.
- De meeste cliënten hebben een uitkering, naar eigen zeggen via de Wajong of via het UWV.
- Cliënten die betaald worden, werken onder begeleiding van een jobcoach redelijk zelfstandig in een bedrijf. Twee van deze drie cliënten krijgen een bepaald bedrag per maand via het bedrijf waar ze werken.
- Eén van de verwanten noemt als risico van een betaalde baan dat de uitkering stopgezet wordt. Als het dan onverhoopt mis gaat in de betaalde baan, moet je afwachten of je weer kunt terugvallen op de uitkering. Deze verwant geeft ook aan dat betaald werk geen issue voor haar dochter is, omdat ze geen inzicht in geld heeft.
- Redenen waarom cliënten geen behoefte hebben aan betaald werk:
 - Ze zijn tevreden zijn met het werk dat ze nu doen;
 - Ze zijn tevreden met het geld dat ze hebben;
 - Ze zijn bang voor de verantwoordelijkheid van een betaalde baan.

- “Ik denk niet dat het werk dat ik nu doe ooit betaald wordt. Daarvoor hadden we ook de INVRA’s: beschermd, beschut en begeleid. Echt begeleid, dan heb je een jobcoach. Die gaat dan echt werk voor jou zoeken. Een betaalde baan. Dus dit wordt geen betaalde baan. Ik heb het hier naar mijn zin. Dat is het belangrijkste.”

- Denk je dat je ooit werk gaat vinden dat betaald wordt?
“Ja, ik hoop het wel.”

Heb je het daar wel eens met iemand over?
“Ja, met mijn mama. Ik heb er niet zo op gerekend.”
Vind je het belangrijk om betaald werk te vinden?
“Nee, niet zo.”

- “Ze blijft daar ook werken met behoud van uitkering. Want van mij hoeft zij niet echt salaris te gaan verdienen. W weet niet wat salaris is. Als ik haar 100 euro in haar portemonnee geef als ze naar de stad gaat, maakt ze het op. Als ik haar 10 euro geef, is ze net zo blij. Bovendien: stel dat zij een echte baan gaat krijgen en er gebeurt iets.. zie dan maar eens om weer terug in de Wajong te komen. Dat heb ik haar heel goed uitgelegd.”

8. MET AMBITIES EN DROMEN

Geen ambities, tevreden met hoe het nu gaat

- Een klein aantal cliënten (3) uit het onderzoek heeft niet de behoefte om zich verder te ontwikkelen en ambieert geen andere baan. Zij spreken zich hier duidelijk over uit: ze zijn tevreden met hun werk en met hoe het nu met ze gaat.

Aandacht begeleiding voor ambities en dromen

- Een begeleider van Pameijer die bij het gesprek met één van de cliënten aanwezig was, gaf aan dat het vragen naar ambities en dromen van cliënten er vaak bij inschiet.
“Ik vind het mooi dat jullie vragen wat iemand zijn wens is, dat is leuk om te weten. Daar denken we niet zo over na. Dat zijn hele belangrijke dingen. Dat schiet er vaak bij in. Je gaat ergens werken je krijgt je taken uitgelegd maar dit zijn ook hele belangrijke dingen.”

Wat zou je willen bereiken op je werk?

“Ik werk met plezier nu en doe het goed.”

Je hebt niet iets wat je nog meer zou willen doen? Als je bijvoorbeeld denkt over drie jaar.. zou je dan iets anders willen doen? Je mag zelf bedenken waar je over drie jaar zou willen werken...

Gewoon een beetje dromen.

“Ik blijf gewoon op X werken. En bij de sportvereniging blijf ik ook gewoon werken.”

Wil je je verder ontwikkelen?

“Dat doe je wel zo’n beetje elke dag. Je leert wel dingen.”

Zou je in de toekomst meer administratief werk willen doen?

“Ik zeg niet gelijk ‘ja’. Eerst wil ik kijken of dat wel lukt. (... Ik zou geen cursussen willen volgen om dat te leren. Zolang je maar plezier in je werk hebt, is het goed.”



9. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

9. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Conclusies

- De overgang van de klassieke dagbesteding naar een bedrijf of project was voor cliënten en verwanten een (emotioneel) ingrijpende ervaring. Ze hebben het ervaren als iets dat ze overkwam
- Voor de meeste cliënten heeft de transitie goed uitpakt. Ze hebben door de verandering van werk en begeleiding meer verantwoordelijkheid gekregen. Ze vinden dat fijn en zijn mondiger, assertiever en zelfstandiger geworden. Ze zijn trots op wat ze doen.
- In het transitietraject is uitgebreid gekeken naar de mogelijkheden van cliënten voor nieuw werk. Desondanks zitten niet alle cliënten op de voor hen juiste werkplek. Niet alle cliënten weten wat ze willen. Er zijn cliënten die terugverlangen naar hun plek op het dagactiviteitencentrum. En niet alle cliënten lijken de zelfstandigheid aan te kunnen. Dat heeft invloed op hun (geestelijke) gezondheid en welbevinden.
- Het doel van de transitie, meer participatie, is deels bereikt. Cliënten nemen meer deel aan de samenleving. Ze werken op plekken waar ook mensen zonder beperking werken. Een aandachtspunt is de integratie op de werkplek, zeker bij cliënten die beschut werken.
- Er is over het algemeen tevredenheid over de begeleiding. Op basis van de interviews is het lastig aan te geven hoe de begeleiding precies is veranderd. Duidelijk is wel dat cliënten meer verantwoordelijkheid hebben gekregen en meer ruimte om dingen zelf te doen. De grotere zelfstandigheid en groei van cliënten heeft waarschijnlijk voor een groot deel te maken met de veranderde begeleiding.
- Cliënten kunnen (nog) niet zelf hun begeleider kiezen. De mensen die wat minder goed met hun huidige begeleider overweg kunnen, ervaren dat als een probleem.
- Cliënten hebben ambities en dromen. Daar is in de begeleiding niet altijd aandacht voor.

9. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het aantal verwanten dat in het onderzoek betrokken is, is te klein om conclusies te kunnen trekken. We kunnen hier wel een aantal trends benoemen:

- Verwanten zien de positieve effecten van de overgang naar ander werk. Hun kritische opmerkingen richten zich vooral op het proces van de transitie. Zij vinden dat ze onvoldoende betrokken zijn geweest bij het ontwikkelen van een nieuwe visie en werkwijze door Pameijer.
- Verwanten maakten zich tijdens de transitie grote zorgen over wat er met hun zoon/dochter zou gaan gebeuren. Het gebrek aan communicatie over het proces zorgde voor veel onzekerheid bij cliënten en verwanten.
- De communicatie met Pameijer en met de begeleiding wordt ook nu nog door veel verwanten als gebrekkig ervaren. Niet iedereen heeft een contactpersoon of is op de hoogte wie de persoonlijk begeleider van hun verwante cliënt is.
- Verwanten voelen zich niet altijd erkend en gehoord in hun kennis over hun zoon/dochter.
- Verwanten willen betrokken worden bij het maken van (behandel)plannen.
- Verwanten hebben behoefte aan lotgenotencontact

9. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aanbevelingen

- Ga door op de ingeslagen weg naar meer participatie voor cliënten met een verstandelijke beperking.
- Wees zorgvuldig in het proces van verandering. Betrek cliënten en verwanten vanaf het allereerste moment als er nieuw beleid gemaakt wordt. Betrek ze ook bij de wijze van communiceren over een ingezet traject. Houd rekening met de emotionele impact die een traject voor cliënten en hun verwanten kan hebben.
- Houd er als organisatie rekening mee dat niet alle cliënten zo'n gewenste ontwikkeling aankunnen. Zorg dat de mensen die niet de overstap naar een werkproject willen maken, de mogelijkheid krijgen om in een meer beschermde omgeving te werken. De begeleiding moet signalen hierover serieus nemen.
- Neem niet de werkplekken die beschikbaar zijn als uitgangspunt, maar de behoefte van cliënten.
- Heb als organisatie aandacht voor de ambities en dromen van cliënten en laat dit ook in de begeleiding tot uiting komen.
- Zorg ervoor dat alle verwanten weten wie de vaste contactpersoon van de cliënt is en/of wie binnen Pameijer aanspreekpunt is voor de verwante.
- Ga in een uitgebreider onderzoek onder verwanten van cliënten van Pameijer na wat zij op dit moment als knelpunten zien in de dagbesteding.
- Onderzoek wat cliënten die tussen wal en schip vallen, nodig hebben. Het gaat om cliënten die te goed zijn voor een dagactiviteitscentrum, maar de zelfstandigheid van een project of werkplek in een bedrijf niet aankunnen.

Begeleiding



Laten gerecht maken



Zelfstandig
Apparaat
Gebruik

Ontwikkelen



Contact met medewerkers van Bedrijf



CONTACT

Contactadres

Márian Vink

Jacob Bontiusplaats 9

1018 LL Amsterdam

T (020) 75 25 121

CENTRUM VOOR
CLIËNTERVARINGEN