

# Gesprekskaarten

## Kwaliteit in de opvang



Deze waaier is mogelijk gemaakt door de werkgroep kwaliteit van Valente als onderdeel van het programma Eerst een Thuis

Vragen? [Ineke.baas@valente.nl](mailto:Ineke.baas@valente.nl)



## In gesprek over: Kwaliteit in de opvang

Gesprekskaarten voor cliënten, collega's en de organisatie



### Waarom deze kaarten?

Met deze kaarten voeren we het gesprek over wat goed gaat en wat beter kan. De thema's zijn gebaseerd op de reis van de cliënt: van het eerste ontvangst en het verblijf tot het perspectief op de toekomst.

### Onze Visie op Kwaliteit

- Mens centraal
- Oprechte aandacht, zonder oordeel
- Eigen regie en toekomstgericht denken
- Kracht van luisteren

### Hoe gebruik je ze?

De kaarten zijn vrijblijvend inzetbaar tijdens bewonersoverleggen, teamvergaderingen, gesprekken met ketenpartners of één-op-één momenten.

### Set met 14 gespreksthema's

- 1 toegankelijkheid/vindbaarheid
- 2 aankomst/tot rust komen
- 3 inrichting en huiselijkheid
- 4 persoonlijke aandacht/professional of buddy
- 5 praktische ondersteuning
- 6 structuur en dagelijkse routine
- 7 veiligheid/deskundigheid over beveiliging
- 8 woonafspraken vs. beheersmatig werken
- 9 basishouding personeel/mensbeeld
- 10 opvang op maat/diversiteit
- 11 ervaringsdeskundigheid
- 12 eigen regie
- 13 daginvulling/participatie
- 14 perspectief

Deze thema's zijn aansluitend op de huidige kaders ontwikkeld op basis van focusgroepen, cliëntervaringen en kwaliteitsstandaarden.

Ervaar je voldoende mogelijkheden om (even) op jezelf te zijn als je daar behoefte aan hebt?

Is er voldoende aandacht voor privacy van cliënten?

# 1

## Waarom doen we dit?

De basis van de maatschappelijke opvang en aan welke kwaliteit het moet voldoen start bij de cliënten. Het is belangrijk dat zij zich gehoord en gezien voelen om van daaruit te kunnen werken aan herstel. Zij zijn immers de kern van de maatschappelijke opvang.

Als we écht impact willen maken is het belangrijk om vanuit cliëntperspectief te kijken wat de minimale standaard zou moeten zijn.

De bijbehorende gesprekskaarten zijn ontwikkeld om het gesprek over kwaliteit op gang te brengen – met cliënten, collega's en de organisatie. Ze zijn gebaseerd op thema's die vanuit cliëntperspectief als essentieel worden gezien, zoals veiligheid, structuur, huiselijkheid, ervaringsdeskundigheid, perspectief, daginvulling, diversiteit, toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, basishouding van personeel, woonafspraken en eigen regie.

Deze thema's komen voort uit de fasen van het hersteltraject van cliënten. De thema's starten met de bereikbaarheid en ontvangst bij de opvanglocatie, daarna over het verblijf in de opvang en vervolgens over het perspectief na de opvangperiode.

## 2

### Visie kwaliteit van de opvang

In de eerste opvang staat de mens centraal. We benaderen cliënten met oprechte aandacht, zonder oordeel, en zien hen als complete mensen met mogelijkheden, niet vanuit beperkingen of problemen. We bieden een veilige, huiselijke omgeving waarin cliënten zich welkom voelen en weer perspectief kunnen ervaren.

Onze ondersteuning is nabij, menselijk en gericht op herstel, waarbij eigen regie en toekomstgericht denken leidend zijn. We geloven in de kracht van luisteren, in het erkennen van iemands verhaal, en in het samen zoeken naar wat wél kan. Stigmatisering laten we los; we staan naast de cliënt.

## 3

### Hoe gebruik je de gesprekskaarten?

De thema's op de kaarten zijn naar voren gekomen door focusgroepen en ervaringen vanuit cliënten van de maatschappelijke opvang in combinatie met resultaten uit eerder onderzoek en alle kwaliteitsstandaarden.

De kaarten zijn bedoeld om laagdrempelig met elkaar in gesprek te gaan over belangrijke thema's. Denk hier bijvoorbeeld aan bewonersoverleggen, teamoverleggen, overleg met ketenpartners en één op één gesprekken. De blauwe kaarten zijn bedoeld om in gesprek te gaan met collega's/ beleidsmakers. Met de paarse kaarten kun je in gesprek gaan met cliënten.

Hier vind je het  
thema terug

## Opvang op maat/ diversiteit

### Voorbeelden

- Culturele en etnische achtergrond
- Gender en seksuele diversiteit
- Sociaal maatschappelijke diversiteit
- Lichamelijke diversiteit

### Vragen

- 1 Hoe wordt er in de opvang om gegaan met andere normen en waarden?
- 2 Voel je je veilig in de opvang om te zijn wie je wil zijn?
- 3 Vind je het belangrijk dat de begeleider kan aansluiten bij jouw ervaringen?



Kun jij zelf nog een vraag  
bedenken over dit thema?

Je kan ook een  
voorbeeld bespreken

Je kan een vraag  
kiezen uit de lijst

Misschien heeft de  
ander nog een  
goede vraag?



## Toegankelijkheid/ vindbaarheid



### Voorbeelden

- Zichtbaarheid van medewerkers
- Informatie en voorzieningen
- Digitale vindbaarheid

### Vragen

- 1 Waar zoek jij informatie als je ondersteuning nodig hebt in een dak- of thuisloze situatie?
- 2 Hoe communiceer jij het liefst met medewerkers? (Inloop/op afspraak/app)
- 3 Gebruik je de website/social media van de organisatie?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Toegankelijkheid/ vindbaarheid



### Voorbeelden

- Zichtbaarheid van cliënten
- Informatie en voorzieningen
- Digitale vindbaarheid
- Samenwerking

### Vragen

- 1 Hoe zorgt de organisatie ervoor dat dak- en thuislozen jullie weten te vinden?
- 2 Hoe zorgt de organisatie ervoor dat cliënten laagdrempelige en passende informatie krijgen?
- 3 Hoe vaak maken cliënten gebruik van de website/social media van jullie organisatie en wat is het doel van jullie website/social media?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Aankomst/ tot rust komen



### Voorbeelden

- Eerste ontvangst
- Informatie en uitleg
- Eerste contact met begeleider

### Vragen

- 1 Hoe heb je de eerste dag bij de opvang ervaren?
- 2 Kreeg je bij ontvangst ook voldoende praktische informatie? Zoals etenstijden, huisregels etc.
- 3 Heeft de eerste periode in de opvang jou geholpen om tot rust te komen?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?





## Aankomst/ tot rust komen



### Voorbeelden

- Eerste ontvangst
- Informatie en uitleg
- Eerste contact met begeleider

### Vragen

- 1 Is er een warm, menselijk welkom (geen bureaucratisch of afstandelijk begin)?
- 2 Wordt er rekening gehouden met spanning, stress of verwarring bij de cliënt?
- 3 Is er informatie beschikbaar in begrijpelijke taal (eventueel meerdere talen)?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Inrichting en huiselijkheid



### Voorbeelden

- Gescheiden afdelingen
- Sanitair op orde
- Veilige gebruikersruimten
- Positief leefklimaat
- Privacy

### Vragen

- 1 Hoe ervaar je het gebruik van alcohol of andere middelen in de opvang? Voel je je hierin veilig? Heb je er zelf last van of juist niet?
- 2 Voel je je thuis hier in de opvang?
- 3 Ervaar je voldoende mogelijkheden om (even) op jezelf te zijn als je daar behoefte aan hebt?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Inrichting en huiselijkheid



### Voorbeelden

- Gescheiden afdelingen
- Sanitair op orde
- Veilige gebruiksruidten
- Positief leefklimaat
- Privacy

### Vragen

- 1 Zijn de basisfaciliteiten op orde? Is het schoon en huiselijk?
- 2 Hoe zorg je voor gescheiden afdelingen in de opvang als er meerdere doelgroepen worden opgevangen?
- 3 Is er voldoende aandacht voor privacy van de cliënten?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Persoonlijke aandacht/ professional of buddy



### Voorbeelden

- Vertrouwen in begeleiders of contactpersonen
- Aandacht voor persoonlijke verhalen en wensen
- Beschikbaarheid van een 'vaste' professional of buddy
- Erkenning van emoties en eigenheid
- Tijdsdruk vs. echte aandacht

### Vragen

1. Voel je je gezien en gehoord als persoon?
2. Heb je het gevoel dat er ruimte is voor jouw verhaal?
3. Wat helpt jou om je écht begrepen te voelen?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Persoonlijke aandacht/ professional of buddy



### Voorbeelden

- Opbouwen van vertrouwensband
- Aanwezigheid van een vast aanspreekpunt
- Continuïteit in contact
- Herkenning van emotionele behoeften en persoonlijk verhaal

### Vragen

- 1 Is er tijd en ruimte voor écht contact?
- 2 Wordt de persoon achter de zorgvraag gezien?
- 3 Is er aandacht voor het levensverhaal, emoties en eigenheid?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Praktische ondersteuning



### Voorbeelden

- Hulp bij het aanvragen van basiszaken zoals DigiD, ID-bewijs, huisarts
- Ondersteuning bij administratie en financiën
- Ondersteuning bij afspraken

### Vragen

- 1 Waar heb je in het dagelijks leven praktische hulp bij nodig?
- 2 Krijg je voldoende ondersteuning bij onderwerpen die op dit moment belangrijk voor je zijn?
- 3 Zijn er dingen die je zelf graag (weer) zelf zou willen doen?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Praktische ondersteuning



### Voorbeelden

- Afstemming van hulp op dagelijkse behoeften
- Stimuleren van zelfredzaamheid
- Samenwerking met informele steun
- Signaleren van over- of onderbelasting

### Vragen

- 1 Heeft de cliënt voldoende ondersteuning bij dagelijkse taken?
- 2 Zijn er taken die de cliënt zelf wil of kan blijven doen?
- 3 Worden er signalen opgevangen van over- of onderbelasting?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Structuur en dagelijkse routine



### Voorbeelden

- Duidelijke dag structuur
- Gevarieerd aanbod aan activiteiten
- Sport- en recreatieruimtes
- Cliënten inspraak mogelijkheden

### Vragen

- 1 Zijn er momenten dat je je verveelt of je eenzaam voelt?
- 2 Denk je zelf mee over activiteiten die worden aangeboden in de opvang?
- 3 Wat vind je van de dagstructuur die wordt aangeboden op de opvang? Denk aan eet- en slaaptijden, activiteiten enz.



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?





## Structuur en dagelijkse routine



### Voorbeelden

- Duidelijke dagstructuur
- Gevarieerd aanbod aan activiteiten
- Sport- en recreatieruimtes

### Vragen

- 1 Hoe zorg je voor een duidelijke dagstructuur in de 24-uur opvang?
- 2 Bied je als organisatie voldoende mogelijkheden (in- en extern) voor cliënten op het gebied van activering?
- 3 Maken sport- en bewegingsmogelijkheden onderdeel uit van de financieringsafspraken?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Veiligheid/deskundigheid over beveiliging



### Voorbeelden

- Veilige opvang
- Voldoende kluisjes
- Omgaan met agressie

### Vragen

- 1 Wat heb je nodig om je veilig te voelen in de opvang?
- 2 Heb je altijd een kluisje tot je beschikking?
- 3 Weet je wat je moet doen als er een onveilige situatie ontstaat in de opvang, bijvoorbeeld als er brand ontstaat of je je onveilig voelt?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Veiligheid/deskundigheid over beveiliging



### Voorbeelden

- Veilige werkomgeving
- Duidelijk veiligheidsprotocol
- Trainingsaanbod
- Omgaan met agressie

### Vragen

- 1 Hoe zorgt jouw organisatie ervoor dat je veilig kunt werken in de opvang?
- 2 Heeft jouw organisatie een trainingsaanbod voor medewerkers waar aandacht is voor de-escalerend werken?
- 3 Heeft jouw organisatie een veiligheidsprotocol?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Woonafspraken vs. beheersmatig werken



### Voorbeelden

- Duidelijkheid en communicatie over regels
- Ruimte voor maatwerk of afwijken van regels
- Balans tussen veiligheid en vrijheid
- Beleving van regels: helpend of beperkend?
- Mogelijkheid tot inspraak of overleg

### Vragen

- 1 Hoe ervaar je de regels in de opvang?
- 2 Kun je meedenken over de afspraken die gelden?
- 3 Voel je je vrij binnen de grenzen die er zijn?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Woonafspraken vs. beheersmatig werken



### Voorbeelden

- Duidelijkheid en communicatie over regels
- Toepassen van maatwerk binnen afspraken
- Betrekken van cliënten bij regels
- Balans tussen veiligheid en vrijheid

### Vragen

- 1 Zijn cliënten betrokken bij het maken of aanpassen van afspraken?
- 2 Dienen deze regels de veiligheid of vooral de structuur van de organisatie?
- 3 Hoe maken we ruimte voor maatwerk binnen het huisbeleid?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Basishouding personeel/ mensbeeld



### Voorbeelden

- Respectvolle en empathische benadering
- Luisteren, geduld en duidelijkheid
- Oog voor menselijke waardigheid
- Consistente en betrouwbare zorgverleners

### Vragen

- 1 Hoe ervaar je het contact met het personeel?
- 2 Voel je je met respect behandeld?
- 3 Wat vind je belangrijk in de manier waarop mensen met je omgaan?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Basishouding personeel/ mensbeeld



### Voorbeelden

- Respectvolle en open benadering
- Empathie en geduld in het contact
- Duidelijke en eerlijke communicatie
- Zelfreflectie en collegiale feedback
- Cultuur en mensgericht werken

### Vragen

- 1 Behandel ik deze cliënt zoals hij/zij behandeld wil worden?
- 2 Wat straalt mijn basishouding uit naar de cliënt?
- 3 Hoe houden we elkaar scherp op mensgericht werken?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Opvang op maat/ diversiteit



### Voorbeelden

- Culturele en etnische achtergrond
- Gender en seksuele diversiteit
- Sociaal maatschappelijke diversiteit
- Lichamelijke diversiteit

### Vragen

- 1 Hoe wordt er in de opvang om gegaan met andere normen en waarden?
- 2 Voel je je veilig in de opvang om te zijn wie je bent/ wilt zijn?
- 3 Wordt er voldoende rekening gehouden met jouw achtergrond?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?





## Opvang op maat/ diversiteit



### Voorbeelden

- Culturele en etnische achtergrond
- Gender en seksuele diversiteit
- Sociaal maatschappelijke diversiteit
- Lichamelijke diversiteit

### Vragen

- 1 Welke rol speelt de diversiteit van een cliënt in de ondersteuning?
- 2 Hoe gaan we om met psychiatrische aandoeningen, verstandelijke beperkingen en verslavingsproblematiek?
- 3 Houden we rekening met de achtergrond van een cliënt bij het maken van keuzes?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Ervaringsdeskundigheid



### Voorbeelden

- Laagdrempelige inloopsprekuren
- Inzet van ervaringsdeskundigheid
- Trainingsaanbod ervaringsdeskundigheid

### Vragen

- 1 Hoe kan een ervaringsdeskundige jou ondersteunen in de opvang?
- 2 Denk je er wel eens aan om je op te geven als ervaringsdeskundige?
- 3 Stellen jouw begeleiders weleens vragen over hoe het is om dakloos te zijn?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Ervaringsdeskundigheid



### Voorbeelden

- Laagdrempelige inlooppreekuren
- Inzet van ervaringsdeskundigheid
- Trainingsaanbod ervaringsdeskundigheid

### Vragen

- 1 Hoe borgt jouw organisatie dat cliënten voldoende op de hoogte zijn van het verloop van de trajecten die zij doorlopen?
- 2 Maakt jouw organisatie voldoende gebruik van de inzet van ervaringsdeskundigheid?
- 3 Heeft jouw organisatie een vastgestelde visie op ervaringsdeskundigheid?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Eigen regie



### Voorbeelden

- Zelf keuzes maken in dagelijks leven en zorg
- Mogelijkheid om voorkeuren aan te geven
- Begrip en respect voor eigen tempo en stijl
- Ondersteuning bij het maken van keuzes

### Vragen

- 1 In hoeverre kun je zelf bepalen wat er op een dag gebeurt?
- 2 Waar zou je meer over te zeggen willen hebben?
- 3 Wat helpt je om zelf beslissingen te nemen, ook als je hulp nodig hebt?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Eigen regie



### Voorbeelden

- Ondersteunen en stimuleren van zelfstandige keuzes
- Respect voor persoonlijke voorkeuren
- Aansluiten op eigen tempo en stijl
- Vermijden van onnodige overname van taken

### Vragen

- 1 Ondersteun ik eigen regie of neem ik onbewust toch over?
- 2 Hoe goed weet ik wat deze persoon belangrijk vindt in het dagelijks leven?
- 3 Hoe kan ik bijdragen aan het versterken van zelfvertrouwen en zeggenschap?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Daginvulling/ participatie



### Voorbeelden

- (Vrijwilligers)werk
- Creatieve of sportieve activiteiten
- Scholing/training
- Groepsactiviteiten

### Vragen

- 1 Krijg je mogelijkheden aangeboden voor vrijwilligersactiviteiten?
- 2 Wordt er met jou meegedacht over cursussen of scholing die bij jou passen?
- 3 Wordt er met jou gekeken welk werk je nu of in de toekomst zou willen gaan doen?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Daginvulling/ participatie



### Voorbeelden

- Inventariseren behoefte cliënt
- Motiveren
- Vinden van een match

### Vragen

- 1 Welke participatie is intern en extern beschikbaar voor de cliënt?
- 2 Biedt de organisatie voldoende aanbod in participatie voor de cliënt?
- 3 Hoe worden cliënten gemotiveerd?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Perspectief



### Voorbeelden

- Laagdrempelige inloopsprekuren
- Netwerkondersteuning
- Actief informeren over doorstroomopties
- Actief netwerk met ketenpartners en opdrachtgevers

### Vragen

- 1 Praat jij weleens met een begeleider over een volgende stap in jouw leven?
- 2 Wordt er met je besproken welke mogelijkheden er voor jou zijn om door te stromen na de opvang?
- 3 Krijg je ondersteuning van jouw begeleider om contact te zoeken met je familie, vrienden of kennissen?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?





## Perspectief



### Voorbeelden

- Laagdrempelige inloopsprekuren
- Netwerkondersteuning
- Actief informeren over doorstroomopties
- Actief netwerk met ketenpartners en opdrachtgevers

### Vragen

- 1 Hoe stuurt jouw organisatie op het samenwerken met- en ondersteunen van het netwerk rondom cliënten?
- 2 Zijn medewerkers op de hoogte van de sociale kaart?
- 3 Zorg je voor jaarlijkse actualisaties van alle netwerken en overleggen waar je als organisatie bij betrokken bent?



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Extra onderwerp.....



### Voorbeelden

- ...
- ...
- ...
- ...

### Vragen

1 ...

2 ...

3 ...



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?



## Extra onderwerp...



### Voorbeelden

- ...
- ...
- ...
- ...

### Vragen

1 ...

2 ...

3 ...



Kun jij zelf nog een vraag bedenken over dit thema?