

Cliënten aan het woord

Instrument om ervaringen van cliënten in kaart te brengen

Versie Wonen

Naam cliënt	:	
Woning cliënt	:	
Datum	:	

Je ontvangt deze vragenlijst omdat we graag willen weten hoe je het wonen en de zorg bij <Naam instelling> ervaart. Het is belangrijk om je stem te laten horen. Als zo veel mogelijk bewoners meedoen, dan krijgen we bruikbare informatie waarmee we het verblijf voor jou en de overige bewoners nog beter kunnen maken. Wij stellen het zeer op prijs als je de vragenlijst wilt invullen.

Als je toch de vragenlijst liever niet wilt invullen, verzoeken wij je om hieronder aan te geven waarom en vervolgens alleen dit voorblad aan ons terug te sturen (met de antwoordenvolp, geen postzegel nodig).

Ik heb de vragenlijst niet ingevuld omdat:



- ik niet geïnteresseerd ben of geen tijd heb
- het er niet van is gekomen vanwege.....
- ik al voldoende overleg met <Naam instelling>
- Anders.....

Toelichting

<Naam instelling> wil graag weten wat de bewoners vinden van het wonen en de begeleiding. Daarom wordt er een onderzoek gedaan onder alle bewoners. <Naam instelling> is de opdrachtgever, maar voert dit onderzoek niet zelf uit. Dat gebeurt door onderzoeksbureau Ipsos Facto.

Vragen en antwoordcategorieën

De vragenlijst bestaat uit allerlei vragen over het wonen, de begeleiding, beslissen, vrije tijd en inspraak. Bij de meeste vragen kun je kiezen uit 5 antwoorden:

 bijna altijd	betekent dat iets goed gaat (altijd of bijna altijd).
 niet altijd	betekent dat iets niet altijd goed gaat (soms wel, maar soms ook niet).
 vaak niet	betekent dat iets niet goed gaat (meestal of altijd).
? weet niet	betekent dat je het antwoord op de vraag niet weet.
X n.v.t.	betekent dat de vraag niet op jou van toepassing is, bijvoorbeeld omdat je iets niet hebt, of iets niet gebruikt.

Soms wordt er gevraagd naar een rapportcijfer. Als je het moeilijk vindt om een rapportcijfer te geven, kun je ook een andere vraag beantwoorden over hoe tevreden je bent. Ook wordt een paar keer gevraagd of je vindt dat er iets beter of anders kan (open vraag).

Invullen van de lijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor alle bewoners van <Naam instelling>. Het invullen duurt ongeveer een half uur tot drie kwartier. Onderwerpen of belangrijke zaken die niet in de vragenlijst staan kun je aan het eind van de vragenlijst nog bespreken of toevoegen.

De bedoeling van het onderzoek is dat het informatie oplevert over alle bewoners, maar ook verbeterinformatie over individuele bewoners. Het is daarom belangrijk om je naam op het voorblad te schrijven. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Als je vragen hebt over het onderzoek kun je contact opnemen met Ipsos Facto via telefoonnummer 070-3260456, contactpersoon is Matthieu den Hoedt.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen!

BEGELEIDING

Deze vragen gaan over wat je vindt van de begeleiding bij <naam instelling>. Vraag 1 en 2 gaan over je persoonlijk begeleider (pb'er), de andere vragen gaan over wat je vindt van de begeleiders in het algemeen.

Persoonlijk begeleider/pb'er

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?					
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?					

Overige begeleiders

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
3. De begeleiders goed met je omgaan?					
4. De begeleiders goed naar je luisteren?					
5. De begeleiders je begrijpen?					
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?					
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?					
8. Je begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?					
9. De begeleiders je op je gemak laten voelen?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de begeleiding bij <Naam instelling>? (graag puntsgewijs noteren):

BEGELEIDING – algemeen oordeel

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over de begeleiding, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan de begeleiding bij <Naam instelling>?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over de begeleiding?

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


WONEN

Deze vragen gaan over het wonen bij <Naam instelling>




Je huis of woning

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?					
2. Je veilig bent in je huis?					
3. Je met leuke mensen in huis woont?					
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?					
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?					

Eten

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
6. Het eten lekker is?					
7. Het eten gezond is?					
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?					

Hulp in huis

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)					
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?					
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?					

WONEN – algemeen oordeel

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om het wonen bij <Naam instelling>?
(graag puntsgewijs noteren):

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over het wonen bij <Naam instelling>, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan het wonen bij <Naam instelling>?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over het wonen?

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kun je aangeven welke dingen voor jou het belangrijkste zijn als het gaat om het wonen bij <Naam instelling>? Is dat bijvoorbeeld je eigen huis of kamer, de mensen met wie je samenwoont, het eten, koffie drinken of iets anders?

BESLISSEN EN ZELFSTANDIGHEID

Deze vragen gaan over zelf kunnen beslissen bij <Naam instelling>

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je dingen doet)?					
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?					
3. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?					
4. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?					
5. Je genoeg ondersteuning krijgt van de begeleiders bij het maken van je eigen keuzes?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om zelf beslissen bij <Naam instelling>?
(graag puntsgewijs noteren):

Welk rapportcijfer geef je aan het zelf kunnen beslissen bij <Naam instelling>?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over het zelf kunnen beslissen?

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	 weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DAGBESTEDING EN WERK





Deze vragen gaan over de dagbesteding of het werk dat je doet.

Wat voor soort dagbesteding heb je? (meer antwoorden mogelijk)

- dagbesteding bij <Naam instelling>, namelijk (locatie):.....
- dagbesteding bij een andere organisatie, namelijk:.....
- werk bij een sw-bedrijf of een 'gewoon' bedrijf
- school/naschoolse opvang
- anders, namelijk:.....

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding of werk leuk is?					
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?					
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?					
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?					
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?					
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?					
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?					

Begeleiding bij je dagbesteding

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
8. De begeleiders bij je dagbesteding of werk jou goed helpen?					
9. De begeleiders bij je dagbesteding of werk goed naar je luisteren?					
10. De begeleiders bij je dagbesteding of werk genoeg tijd voor je hebben?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de dagbesteding of je werk?
(graag puntsgewijs noteren):

DAGBESTEDING EN WERK – algemeen oordeel

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over je dagbesteding of werk, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan je dagbesteding of werk?





10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over je dagbesteding of werk?

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VRIJE TIJD

Deze vragen gaan over de dingen die je in je vrije tijd kunt doen. Ook zijn er vragen over de hulp van begeleiders in je vrije tijd.

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?					
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?					
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?					
4. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?					
5. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om je vrijetijdsbesteding?
(graag puntsgewijs noteren):

Welk rapportcijfer geef je aan je vrijetijdsbesteding?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over je vrijetijdsbesteding?

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	 weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




MEDISCHE ZORG & THERAPIE

Deze vragen gaan over de medische zorg en therapie bij <Naam instelling>. Het eerste blok gaat over je tevredenheid met de dokters en therapeuten. Als je nooit naar een bepaalde dokter of therapeut gaat, dan hoef je vragen daarover niet te beantwoorden (dan kun je bij die vraag X (n.v.t.) invullen).

Dokters en therapeuten

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een goede (huis)arts hebt?					
2. Je een goede tandarts hebt?					
3. Je een goede gedragskundige hebt?					
4. Je een goede fysiotherapeut hebt?					
5. Je een goede logopedist hebt?					
6. Je een goede ergotherapeut hebt?					
7. Je een goede diëtist hebt?					





Zorg en therapie

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
8. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?					
9. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?					
10. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de zorg of therapie?
(graag puntsgewijs noteren):

ONDERSTEUNINGSPLAN

Deze vragen gaan over het ondersteuningsplan en wat je daarvan vindt:

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?					
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?					
3. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?					
4. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?					

Zijn er dingen die beter of anders kunnen als het gaat om het ondersteuningsplan?
(graag puntsgewijs noteren):

INSPRAAK EN KLACHTEN

De volgende vragen gaan over inspraak (cliëntenraad) en de klachtenregeling.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier iets anders dan bij de andere vragen. Hier wordt niet gevraagd naar wat je ergens van vindt, maar of je weet dat het er is (bijvoorbeeld de cliëntenraad).

Inspraak

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?				
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?				
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?				

Klachtenregeling

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?				
5. Heb je wel eens een klacht ingediend?				
6. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?				

Zijn er dingen die beter of anders kunnen als het gaat om inspraak of de klachtenregeling? (graag puntsgewijs noteren):

TOT SLOT

Heb je tot slot nog opmerkingen over het wonen, de begeleiding of de zorg bij <Naam instelling>, of zijn er andere dingen die je belangrijk vindt om te vertellen?

**EINDE VAN DE VRAGENLIJST
HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!**

VOOR DE INTERVIEWER

Naam interviewer:

Datum en tijdstip interview:

Duur van het interview:

Locatie interview:

1. Wat is uw oordeel over hoe het interview is verlopen (en over de bruikbaarheid van de antwoorden)?

- Goed: (bijna) alle vragen behandeld, antwoorden zijn goed te gebruiken
- Redelijk: bijv. deel van de vragen niet behandeld, maar gegeven antwoorden wel bruikbaar
- Niet goed: veel vragen niet behandeld en/of veel antwoorden niet bruikbaar

2. Kunt u het antwoord toelichten? Denk daarbij aan de volgende aspecten:

- Heeft de cliënt duidelijke ideeën over wat hij/zij wel of niet leuk vindt?
- Waren er factoren die het interview hebben beïnvloed (bijvoorbeeld storende geluiden in de omgeving of de stemming van de cliënt)?

3. Wat zijn de belangrijkste onderwerpen voor de bewoner? Heeft de cliënt duidelijke ideeën over wat eventueel verbeterd zou kunnen worden in de zorg of dienstverlening?