

2017

Deelnemerstevredenheidsonderzoek Mens en Tuin.

Onderzoek naar de beleving van deelnemers Mens en Tuin dagbesteding.



Inhoud

Voorwoord en leeswijzer	3
Hoofdstuk 1	4
Samenvatting onderzoek.....	4
Methode.....	4
Hoofdstuk 2	5
Samenvatting resultaten	5
De begeleiding.....	5
De werkplaats.....	5
Het begeleidingsplan.....	5
De deelnemersraad.....	6
Incidenten en klachten.....	6
De antroposofische identiteit.....	6
De tevredenheid.....	6
Hoofdstuk 3	8
Conclusie resultaten en aanbevelingen.	8
Hoofdstuk 4	10
Statistieken.....	10
Nawoord.....	20
Bijlage.....	21

Voorwoord en leeswijzer

De stichting Mens en Tuin is een organisatie welke is geschoeid op de antroposofische visie. Gelegen in Den Haag biedt de tuin van de stichting dagbestedinggelegenheid aan deelnemers van alle achtergronden. Het criteria voor deelname wordt niet bepaald door de geschiedenis van de deelnemer of diens productiviteitsverwachting maar door diens wens om in een rustige omgeving een zinvolle dagbesteding te kunnen realiseren. Mens en Tuin heeft als doel iedereen die daar behoefte aan heeft en er baat bij heeft deze omgeving te bieden. Dit doet zij in eerste plaats voor haar deelnemers maar zeker ook voor de buurtbewoners en haar begeleiders.

Het eerste hoofdstuk geeft een overzicht van de beweegreden tot het onderzoek en de gebruikte methoden daarvan. Hoofdstuk twee geeft een samenvatting van de onderzoeksresultaten. Hoofdstuk drie bevat de conclusie van het onderzoek en doet aanbevelingen ter verbetering van de geleverde zorg.

Hoofdstuk 4 tenslotte geeft een schematisch overzicht van de antwoorden per vraag in de vorm van cirkeldiagrammen.

Hierbij wil ik alle deelnemers en begeleiders van Mens en Tuin bedanken voor hun medewerking om dit project tot stand te kunnen brengen. De verstrekte gegevens zijn op vertrouwelijke basis in dit verslag verwerkt en zullen t.z.t. aan hen in verkorte vorm worden gepresenteerd.

Oscar Geerars.

Hoofdstuk 1

Samenvatting onderzoek

In opdracht van het bestuur van Mens en Tuin is een deelnemerstevredenheidsonderzoek gehouden in week 17 van het jaar 2017. Hier is voor gekozen om de volgende redenen:

- Na een eerste nulmeting in 2014 is er behoefte om te kunnen beoordelen hoe de deelnemers het gebruik van de dagbesteding nu ervaren. Door een tweede meting zal inzichtelijk worden welke ontwikkelingen Mens en Tuin de afgelopen jaren heeft gemaakt in de beleving van haar deelnemers.
- Er is een resultaat nodig om aanwijsbaar te maken aan derden zoals het zorgkantoor hoe de geleverde zorg door de deelnemers wordt ervaren.
- Er is een onderzoek nodig over de tevredenheid van de deelnemers om de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren.

Methode.

Er is gekozen om alle deelnemers die langer als een jaar gebruik maken van de tuin te interviewen over hun bevindingen. Dit betrof een bestand van 21 respondenten. Van deze 21 respondenten zijn er 13 geïnterviewd via de vragenlijst van IPSO FACTO welke is aangepast aan de omstandigheden van de tuin. Hierbij zijn er 5 hoofdgebieden te herkennen in de vraagstelling:

- De (persoonlijke) begeleiding.
- De werkplaats.
- Het zorgplan.
- Inspraak en klachten.
- De antroposofische identiteit.

Alle interviews vonden plaats op de locatie van Mens en Tuin in het kantoor. De deelnemers zijn in april en mei 2017 geïnformeerd over het voornemen van het onderzoek. Voor het interview zijn de basisvoorwaarden uitgelegd aan de respondenten. Deze zijn:

- Alle interviews gebeuren op basis van vertrouwelijkheid, alleen de interviewer is bekend met de identiteit van de respondent.
- Alle antwoorden zullen worden samengevoegd tot één rapport met hierin de conclusies verwoord als een statistisch gegeven.
- Het rapport wordt in week 24 aan het bestuur gepresenteerd.
- De deelnemers zullen van de globale bevindingen op de hoogte worden gebracht.

De respondenten hebben de vragenlijst beantwoord in de vorm van een gestructureerd interview. De waardering werd weergegeven in drie categorieën.

- 😊 is het meest positieve antwoord, wat betekent dat de deelnemer bijna of altijd ergens tevreden over is.
- 😐 is het neutrale antwoord, wat betekent dat de deelnemer ruimte ziet voor verbetering.
- 😞 is het negatieve antwoord, wat betekent dat de deelnemer ergens vaak, of altijd ontevreden over is.

Hiernaast zijn er 8 open vragen gebruikt welke zijn verwerkt in het verslag.

Alle antwoorden zijn door 1 persoon verzameld en verwerkt, hiermee is de hoogst mogelijke vertrouwelijkheid voor de respondenten gewaarborgd.

Hoofdstuk 2

Samenvatting resultaten

De resultaten van het onderzoek laten zien dat er wederom op bijna alle hoofdpunten een grote mate van tevredenheid is over Mens en Tuin. Opvallend hierbij is dat ook de deelnemers welke sinds het vorige onderzoek in 2014 bij de tuin zijn gaan deelnemen vrijwel dezelfde meningen over onderzoeksvragen hebben als deelnemers welke hier al meerdere jaren komen.

De begeleiding.

De begeleiding wordt op de meeste punten als positief ervaren. Aandacht voor de deelnemer, omgang, tijd, luisteren, afspraken nakomen, probleem oplossend vermogen en hulp bij moeilijke zaken worden door 12 van de 13 respondenten (93%) als positief ervaren. Er zijn geen negatieve ervaringen met de begeleiding, alle respondenten zijn tenminste van mening dat er alleen bij een enkele gelegenheid geen tijd of aandacht beschikbaar is voor de deelnemers. Eén respondent geeft aan het gevoel te hebben dat er onvoldoende hulp is bij het vinden van oplossingen voor problemen. Beschikbare tijd van begeleiding tijdens de werkzaamheden blijft dus een aandachtspunt. Wel is er een verbetering te zien ten opzichte van het vorige onderzoek toen een derde van de respondenten aangaf hier een verbetering in te willen zien tegen 15 % in 2017.

Ook in de deskundigheidsbeleving van de begeleiding is er een positieve ontwikkeling zichtbaar waarbij er nog 1 respondent aangeeft onvoldoende hulp te krijgen bij de aanwezige problematiek. In 2014 betrof dit nog 4 van de 9 respondenten oftewel 45 %.

Een apart punt van de begeleiding vormen de persoonlijk begeleiders van Mens en Tuin.

Hier zijn twee specifieke vragen over gesteld, namelijk over de kwaliteit van de begeleider en over diens beschikbaarheid.

Op 1 respondent na welke aangaf niet altijd direct terecht te kunnen bij de persoonlijk begeleider zijn alle reacties positief. Er waren geen punten voor de verbetering in de begeleiding beschikbaar.

Het werk, de bereikbaarheid en de veiligheid bij Mens en tuin worden als zeer positief ervaren. Op deze vragen komt een score van 100 % als meest positieve antwoord.

In enkele gevallen worden de werksfeer of de andere deelnemers als niet altijd positief ervaren. Vooral luidruchtigheid van andere deelnemer(s) wordt hierbij als storend of soms zelfs bedreigend ervaren. De respondenten gaven hierbij aan geen directe bedreiging te voelen maar wel intimidatie. Zij lossen dit op door op dat moment contact te vermijden met de desbetreffende deelnemer.

Aandachtspunten blijven de betekenisvolheid van het werk voor de deelnemers en het leren van nieuwe zaken. Twee deelnemers geven aan het werk niet als zinvol te ervaren, opvallend hierbij is dat dit geen wens is van de betreffende deelnemers. Zij ervaren de bekendheid en de voorspelbaarheid als een positieve gebeurtenis maar hebben geen behoefte aan het vergroten van hun kennis.

De werkplaats.

De begeleiding op de werkplaats wordt als zeer positief ervaren. Alle respondenten zijn unaniem van mening dat er een goede begeleiding aanwezig is welke goede omgangsvormen hanteren en er wordt goed geluisterd in gesprekken en bij vragen. Alleen bij het zorgen voor wegnemen en vermijden van angst beleving zijn er twee respondenten (15%) welke aangeven zich soms geïntimideerd te voelen door een andere deelnemer.

Het begeleidingsplan.

Ook in dit onderzoek blijkt dat het begeleidingsplan bij een grote groep respondenten nog onbekend is. Bijna de helft, 6 van de 13 (46%) geeft aan niet te weten wat er in het begeleidingsplan staat, dit is vergelijkbaar met het vorige onderzoek. Wel is de bekendheid van het begeleidingsplan vergroot, 10

van de 13 respondenten (77%) weten van het bestaan van het begeleidingsplan en zij geven aan dat er goed naar hen is geluisterd bij het opstellen daarvan. Opvallend hierbij is dat bijna de helft van de respondenten (46%) niet kan benoemen welke doelen zij in het eigen begeleidingsplan hebben staan. Doorvragend over welke doelen zij in het begeleidingsplan zouden willen stellen geven deze respondenten aan dat zij zelf geen doelen voor zich zien of dat ze niet weten wat het begeleidingsplan precies inhoud.

Navraag door de onderzoeker leert dat er met alle deelnemers tenminste jaarlijks een gesprek plaatsvindt over het begeleidingsplan met de deelnemer en de eventuele mantelzorgers/begeleiders. De norm wordt hierbij gevolgd maar de onbekendheid van het doel en de inhoud blijft groot bij de helft van de respondenten.

De overige respondenten zijn tevreden over het zorgplan. Eén respondent geeft echter aan dat er behoefte is aan meer evaluatie momenten (4 keer per jaar) om de ontwikkeling op de doelen meer te stimuleren.

De deelnemersraad.

Net als bij het onderzoek uit 2014 blijkt de deelnemersraad bij de respondenten onbekend qua bestaan (30%) en werkzaamheden (46%). De respondenten welke onbekend zijn met de deelnemersraad blijken wel deelgenomen te hebben aan deelnemersvergaderingen maar hierbij is duidelijk geworden dat deze vergaderingen een onderdeel vormen voor de deelnemersraad om een advies te vragen aan de deelnemers.

Ook de functie van de deelnemersraad en diens bevoegdheden blijken bij deze respondenten onbekend te zijn.

Incidenten en klachten.

Ook sinds het vorige onderzoek blijken er weinig incidenten plaats te hebben gevonden bij Mens en Tuin. Geen van de respondenten heeft een bedreigende situatie meegemaakt in de afgelopen jaren. Wel zijn er 4 respondenten welke een andere deelnemer als intimiderend over vinden komen. De respondenten vinden dat hier adequaat wordt gereageerd en het probleem blijft werkbaar. Eén respondent gaf aan bang te zijn geweest voor een begeleider, deze bleek echter al meer als 5 jaar niet meer aan de stichting te zijn verbonden.

De grootste sprong voorwaarts in dit onderzoek ten opzichte van het onderzoek in 2014 is de bekendheid van de klachtenprocedure. In 2014 wist slechts 1 respondent waar een klacht tegen de begeleiding kan worden ingediend, in 2017 weet nog 1 respondent niet waar dit kan. De nieuw aangestelde deelnemersvertrouwenspersoon wordt hierbij door vrijwel alle respondenten genoemd.

De antroposofische identiteit.

In de herkenbaarheid van Mens en Tuin is er een daling bij de respondenten te zien.

Van de 13 respondenten geven er 9 (70%) aan niet op de hoogte te zijn dat Mens en Tuin een antroposofische organisatie is. Zij kunnen ook geen voorbeeld noemen waaruit blijkt dat Mens en Tuin deze waarden nastreeft.

Van de overige respondenten komt het besef van de identiteit door de benadering van de natuur, de voeding en de spreuken welke na de lunch worden voorgelezen.

De tevredenheid.

De tevredenheid over het zorgaanbod binnen Mens en Tuin mag zeer positief worden genoemd. Vrijwel alle respondenten werken graag bij de tuin en voelen zich er thuis. Ook het acceptatiegevoel is hoog met scores van 12 op de 13 respondenten (92 %). De respondent welke zich niet altijd met plezier werkt geeft aan soms een verandering in de werkzaamheden te willen zien en zich niet altijd

thuis bij de gesprekken te voelen. De overige respondenten geven aan zich maximaal geaccepteerd te voelen en ervaren dat zij onderdeel zijn van een groep van gelijken. Zij geven aan zeer tevreden te zijn met het huidige zorgaanbod en willen geen veranderingen daarin. Dit is vergelijkbaar met het onderzoek van 2014 waarbij ook 1 respondent aangaf zich niet altijd thuis en geaccepteerd te voelen.

Ook dit keer komen de bevindingen van de respondenten terug in het waarderingcijfer voor de tuin, een 8,8 gemiddeld met als laagste cijfer vijf keer een 8 en twee keer een 10 (2014: 8,2 met twee keer een 7 en één keer een 10).

Hoofdstuk 3

Conclusie resultaten en aanbevelingen.

De tevredenheid bij de deelnemers van Mens en Tuin ligt hoog en is sinds het onderzoek van 2014 nog meer gestegen. De deelnemers zijn tevreden over het werk en de begeleiding die zij hierbij ontvangen.

Een aantal punten zijn verbeterd.

Op het gebied van kennis over klachtenprocedures en de beschikbaarheid van de begeleiding zijn er verbeteringen zichtbaar. Er is meer bekendheid van het bestaan en de werking van deze procedures.

Geen tot weinig verbeteringen zijn er zichtbaar op het gebied van het zorgplan. Net als in 2014 blijkt bij de helft van de respondenten weinig kennis op het gebied van inhoud en functie bestaan. De zorgplannen worden opgesteld en besproken met de betreffende respondenten maar desondanks is er geen verbetering merkbaar in de werking en bekendheid. Een mogelijke oplossing welke ook in het vorige onderzoek is genoemd zou kunnen zijn om het zorgplan meer dan 1 keer per jaar met de deelnemers te bespreken. Ook blijft het benoemen van het doel en de mogelijkheden van het zorgplan een belangrijk aandachtspunt. Aangezien Mens en Tuin een zeer diverse deelnemersgroep heeft met een wisselend IQ niveau en concentratievermogen kan de kracht van herhaling een belangrijk instrument zijn om het bewustzijn over het zorgplan te vergroten.

Daarnaast blijft de antroposofische identiteit onverminderd onbekend te zijn bij de meeste respondenten. Ook degene die wel op de hoogte zijn van deze identiteit kunnen vaak geen specifieke kenmerken van de antroposofische leer benoemen.

De vraag rijst waarom Mens en Tuin een antroposofische instelling wenst te zijn als er bij de deelnemers vrijwel geen bewustzijn is over deze identiteit. Voor wie is het wenselijk om een antroposofische werkwijze te hanteren? De respondenten gaven vrijwel unaniem aan geen directe voordelen te zien terwijl deze misschien wel aanwezig kunnen zijn. Denk hierbij aan leven in synchroniteit met de seizoenen, respect voor de natuur en acceptatie van processen bij mens en dier in verloop van tijd.

Het bestaan en de functie van de deelnemersraad is niet vergroot sinds 2014. In 2017 blijkt een vrijwel gelijk percentage respondenten niet of slecht op de hoogte hiervan. Het onderwerp lijkt niet erg te leven onder de respondenten. Zij geven in meerderheid aan tevreden te zijn met de huidige gang van zaken en hebben daarom ook geen behoefte aan veranderingen. Dit gegeven komt ook terug in de klachtenprocedure. Op 1 respondent na heeft niemand een klacht ingediend, de respondenten geven aan tevreden te zijn en geen zaken op te merken welke klagenswaardig zijn.

Als onderdeel van de vragen over de deelnemersraad is ook de klachtenprocedure weer onderzocht. Hierbij bleek dat de klachtenprocedure wel een grotere bekendheid heeft gekregen, 10 van de 13 respondenten wisten nu de juiste personen aan te wijzen voor klachten. Met name de nieuw aangestelde deelnemersvertrouwenspersoon (DVP) bleek bij de meeste respondenten bekend te zijn. Alle gegevens van de DVP zijn inmiddels ook vrij toegankelijk voor alle deelnemers.

Afsluitend kan de conclusie worden getroffen dat het merendeel van alle respondenten positief is over de mogelijkheden welke Mens en Tuin biedt. De begeleiding, de sfeer en het werkklimaat is voor de respondenten de reden om de instelling te blijven willen bezoeken. Op een enkel incident na geeft iedereen aan zich prettig en veilig te voelen. De meeste respondenten geven hierbij specifiek aan een "status quo" te willen. Veranderingen worden hierbij niet altijd als verbeteringen gezien.

Aan de ene kant geeft dit natuurlijk aan dat Mens en Tuin een gelegenheid biedt om in een prettige omgeving en klimaat een dagbesteding te kunnen vervullen. Aan de andere kant blijft het een noodzaak om niet te vervallen in de geachte van behoud van in plaats van het open blijven staan

voor nieuwe ontwikkelingen bij de deelnemers en de behoeftes welke zij nodig hebben. Ontwikkelingen in de 'markt' van het welzijnswezen maken het noodzakelijk dat Mens en Tuin zich steeds zal moeten blijven richten op innovatie en ontwikkeling in het begeleiden van de doelgroep. Hierbij kan het gebruik van de bestaande instrumenten zoals het begeleidingsplan en het inzetten van de deelnemersraad een grote rol gaan spelen, samen met het introduceren van nieuwe en bestaande methodieken en ideeën uit het zorgpallet.

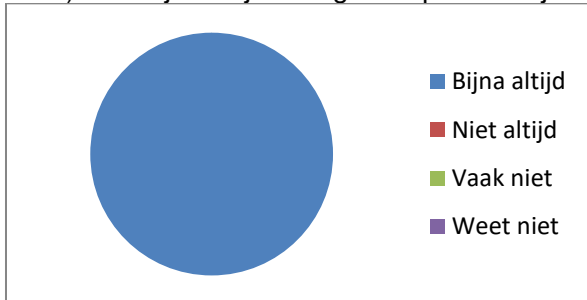
Hoofdstuk 4

Statistieken.

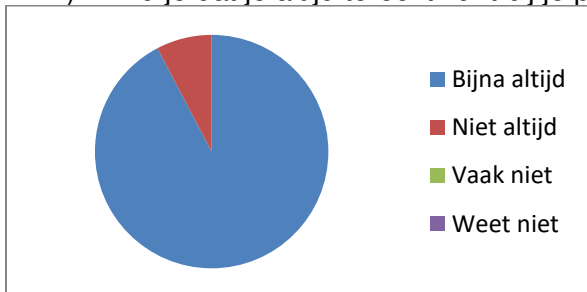
De vragen van de IPSO FACTO lijst per vraag in cirkeldiagram uitgewerkt.

Begeleiders.

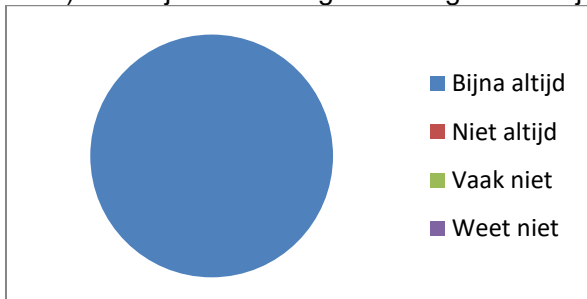
1) Vind je dat je een goede persoonlijk begeleider hebt?



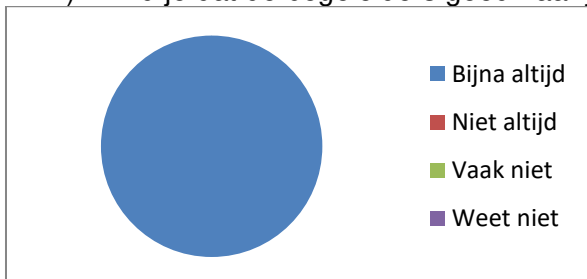
2) Vind je dat je altijd terecht kunt bij je persoonlijk begeleider?



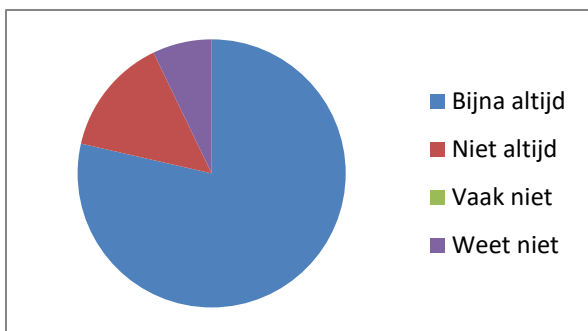
3) Vind je dat de begeleiders goed met je omgaan?



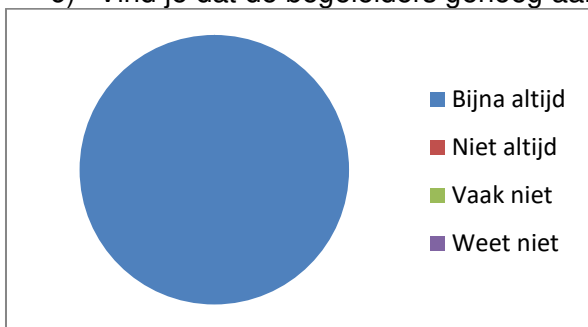
4) Vind je dat de begeleiders goed naar je luisteren?



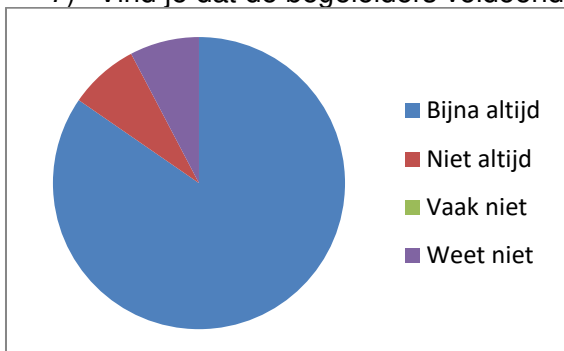
5) Vind je dat de begeleiders genoeg tijd voor je hebben?



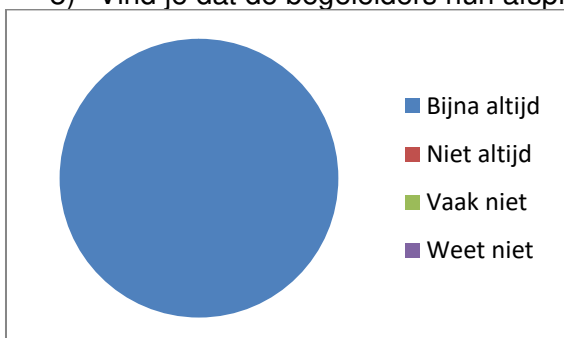
6) Vind je dat de begeleiders genoeg aandacht voor je hebben?



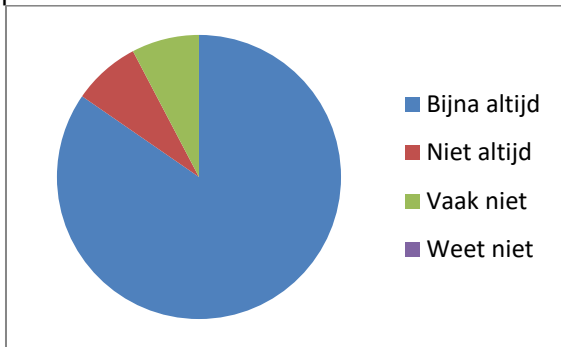
7) Vind je dat de begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?



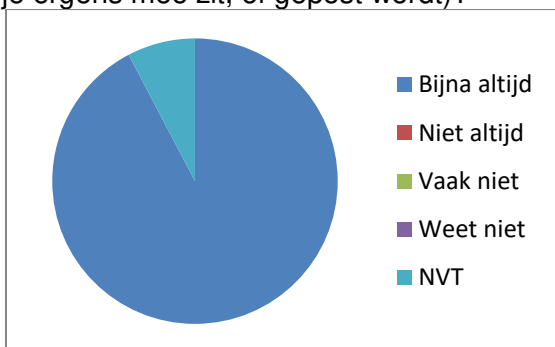
8) Vind je dat de begeleiders hun afspraken goed nakomen?



9) Vind je dat de begeleiders je goed helpen bij het vinden van een oplossing voor problemen?



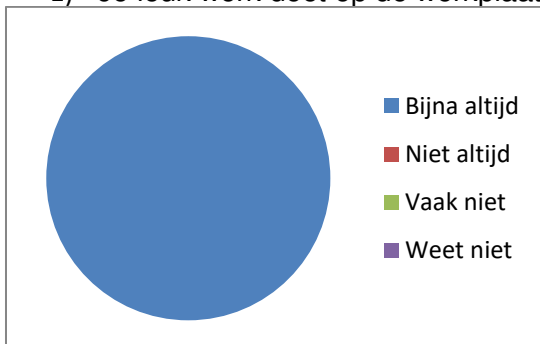
10) Vind je dat je goed met de begeleiders kunt praten over moeilijke dingen (bijvoorbeeld als je ergens mee zit, of gepest wordt)?



De werkplaats.

Vind je dat:

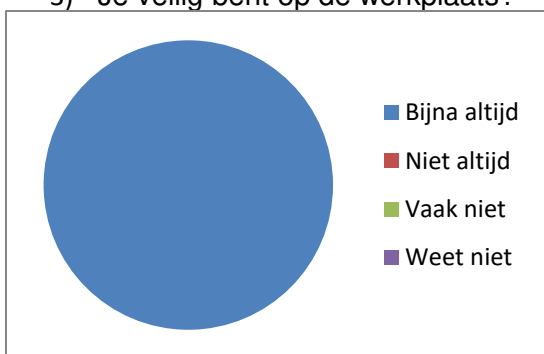
1) Je leuk werk doet op de werkplaats?



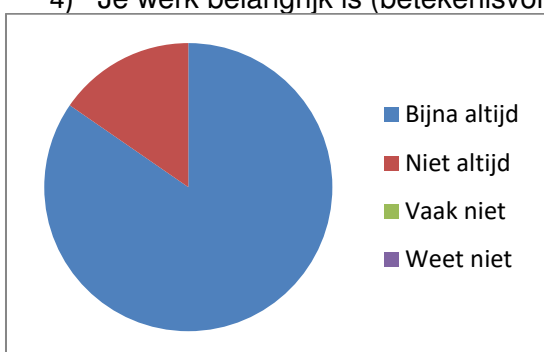
2) Je makkelijk op de werkplaats kunt komen?



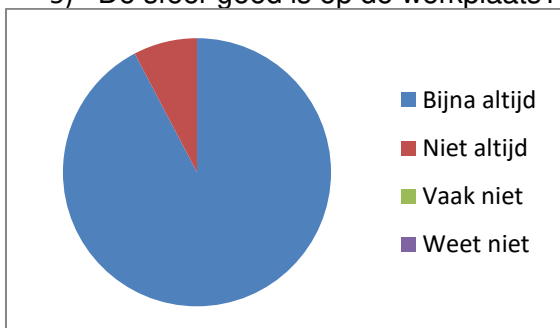
3) Je veilig bent op de werkplaats?



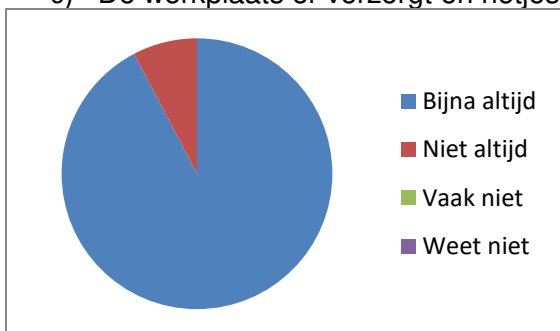
4) Je werk belangrijk is (betekenisvol voor anderen)?



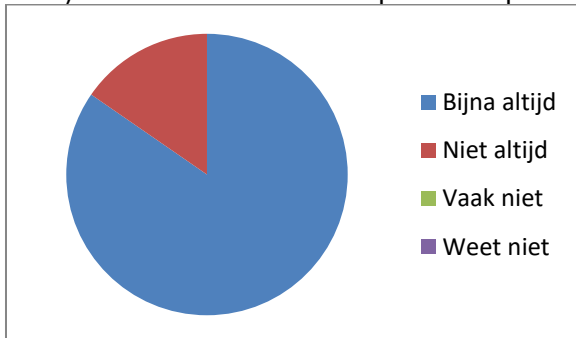
5) De sfeer goed is op de werkplaats?



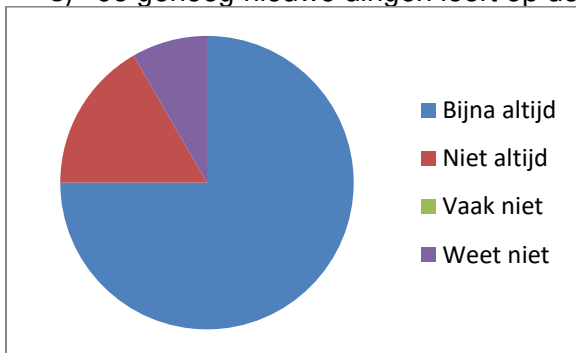
6) De werkplaats er verzorgt en netjes uit ziet?



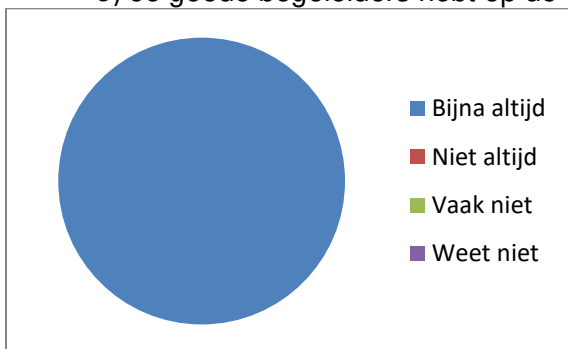
7) Andere deelnemers op de werkplaats goed met je omgaan?



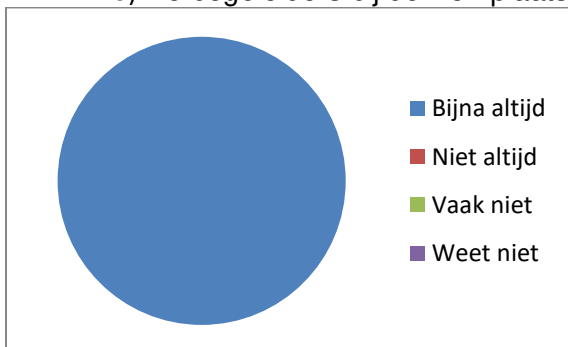
8) Je genoeg nieuwe dingen leert op de werkplaats?



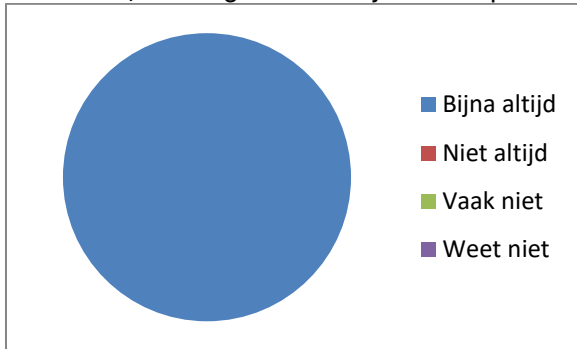
9) Je goede begeleiders hebt op de werkplaats?



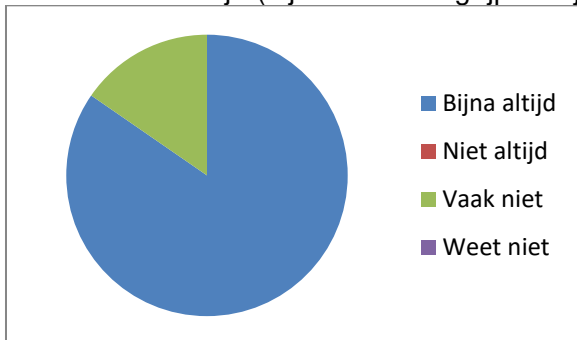
10) De begeleiders bij de werkplaats goed met je omgaan?



11) De begeleiders bij de werkplaats goed naar je luisteren?

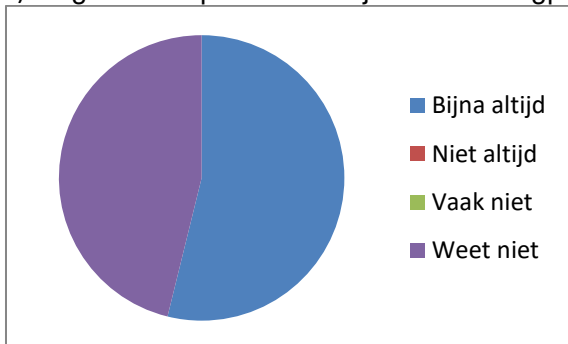


12) De begeleiders op de werkplaats genoeg doen om te zorgen dat je niet bang hoeft te zijn (bijvoorbeeld ingrijpen bij pesten, ruzie of ongewenste aanrakingen)?

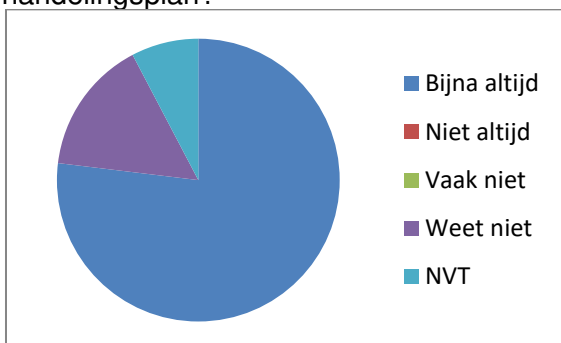


Zorgplan/handelingsplan.

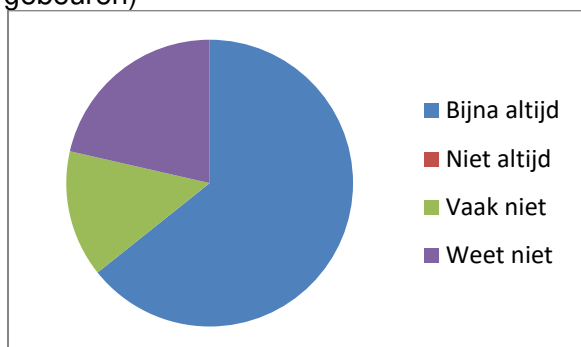
1) Er goede afspraken voor jou in het zorgplan of handelingsplan staan?



2) Er goed naar je is geluisterd bij het maken de afspraken in het zorgplan of handelingsplan?



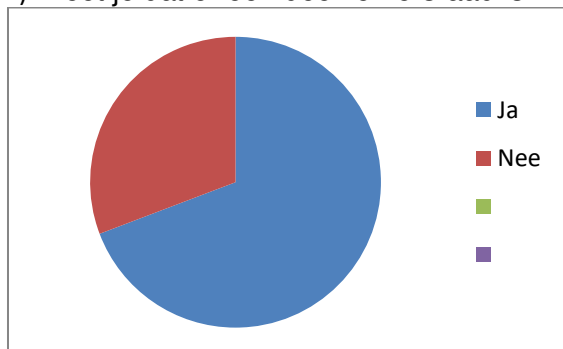
3) Het zorgplan of handelingsplan voldoende met je wordt besproken? (dat hoort elk jaar te gebeuren)



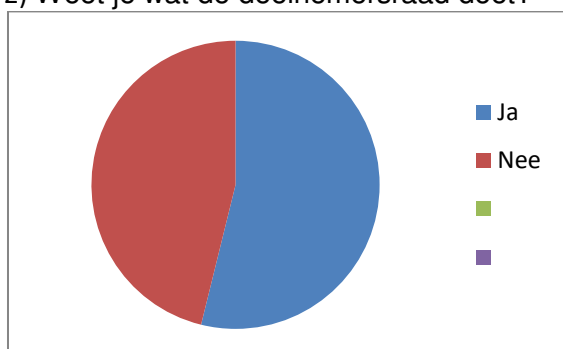
Inspraak en klachten.

Inspraak

1) Weet je dat er een deelnemersraad is?

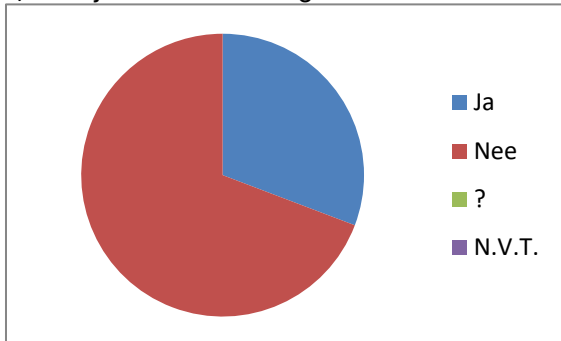


2) Weet je wat de deelnemersraad doet?

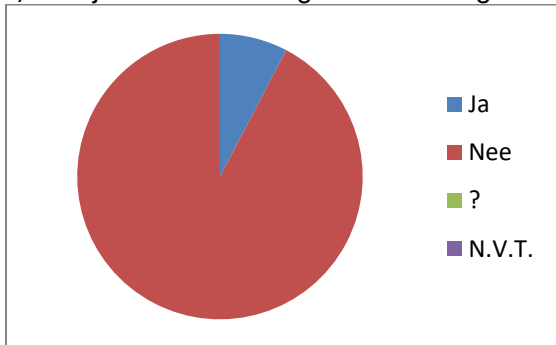


Incidenten en klachten.

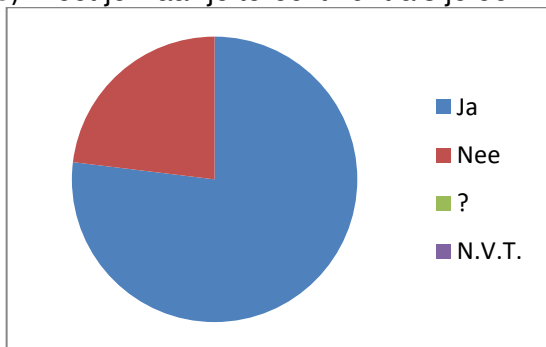
1) Ben je wel eens bang voor een mededeelnemer?*



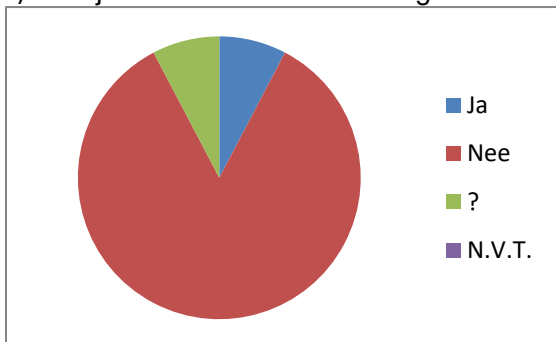
2) Ben je wel eens bang voor een begeleider?



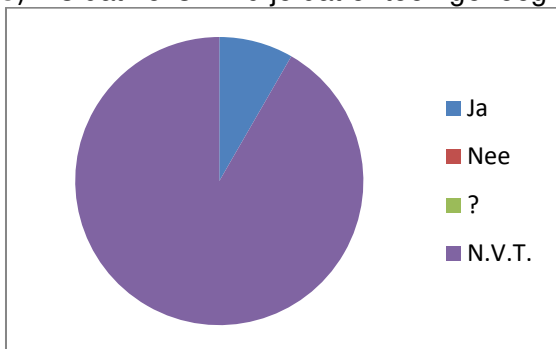
3) Weet je waar je terecht kunt als je een klacht hebt?



4) Heb je wel eens een klacht ingediend?

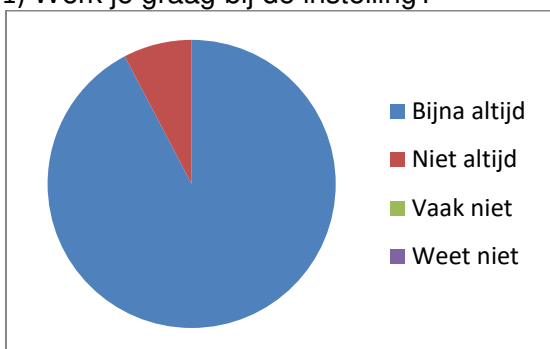


5) Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?



Tot slot.

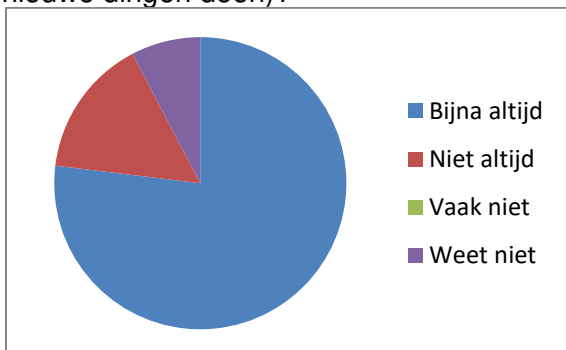
1) Werk je graag bij de instelling?



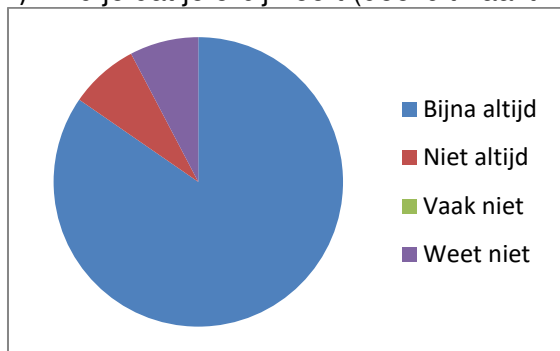
2) Voel je je thuis bij de instelling?



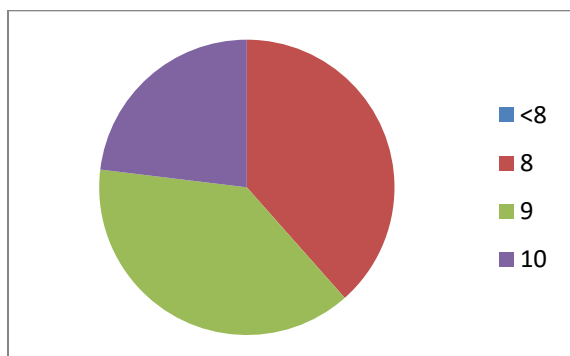
3) Kun je jezelf voldoende ontwikkelen bij de instelling (genoeg nieuwe dingen leren of nieuwe dingen doen)?



4) Vind je dat je erbij hoort (deel uitmaakt van de gemeenschap)?



Tevredenheidscijfer: 8,6



Nawoord.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een aangepaste lijst van IPSO FACTO. Naar aanleiding van het vorige onderzoek in 2014 is de lijst op enkele kleine punten aangepast, dit betrof vooral de lay-out om de lijst makkelijker leesbaar te maken en een aantal woorden die meer in het vocabulaire van de respondenten passen.

Er is geprobeerd om alle deelnemers te interviewen voor dit onderzoek, dit bleek helaas niet mogelijk. Vier deelnemers gaven aan niet geïnterviewd te willen worden. Drie deelnemers waren niet beschikbaar op de dagen dat de onderzoeker aanwezig was en één deelnemer is niet geïnterviewd vanwege een ongeval bij de onderzoeker.

Toch is er sprake van een betrouwbaar onderzoek daar er 13 van de 21 deelnemers zijn geïnterviewd. Dit komt neer op een percentage van 62% van de deelnemers. In de onderzoeksgroep is er sprake van een verdeling tussen deelnemers van wisselende duur van begeleiding, leeftijd en afgenomen uren begeleiding.

Er is gekozen om tijdens de interviews door te vragen over de onderwerpen om inzicht te verwerven over de achterliggende gedachtes en gevoelens van de respondenten. De verzamelde gegevens zijn in dit verslag verwerkt.

Het onderzoek is door de inzet en enthousiasme van de deelnemers en begeleiding voorspoedig gelopen. Het was een aangename ervaring om te zien dat Mens en Tuin voor iedereen een tweede 'thuis' lijkt te zijn.

Hierbij wil ik alle deelnemers, de begeleiding en het bestuur bedanken voor hun inzet en medewerking.

Oscar Geerars

Bijlage.

Vragenlijst IPSO FACTO (aangepast).

Toelichting

Mens en Tuin wil graag weten wat de deelnemers vinden van de zorg en de dienstverlening (zoals de werkplaats). Daarom wordt er een onderzoek gedaan onder alle cliënten van de instelling. De instelling is de opdrachtgever, maar voert dit onderzoek niet zelf uit. Dat gebeurt door een vrijwilliger van de stichting, Oscar Geerars.

Vragen en antwoordcategorieën

De vragenlijst bestaat uit allerlei vragen over de begeleiding, het wonen, de werkplaats, de vrije tijd, de dokters en therapie en het zorgplan/handelingsplan. Bij de meeste vragen kun je kiezen uit 5 antwoorden:

- 😊 is het positieve antwoord, en betekent dat je ergens tevreden over bent (altijd of bijna altijd).
- 😐 is het neutrale antwoord, en betekent dat je niet ontevreden bent, maar ook niet helemaal tevreden. Bijvoorbeeld omdat iets niet altijd gaat zoals jij dat het liefste zou willen.
- 😞 is het negatieve antwoord, en betekent dat je ergens ontevreden over bent (vaak, of altijd).
- ❓ betekent dat je het antwoord op de vraag niet weet.
- ✗ betekent dat de vraag niet op jou van toepassing is, bijvoorbeeld omdat je iets niet hebt, of iets niet gebruikt.

Een paar keer wordt gevraagd of je vindt dat er iets kan worden verbeterd, en of je wilt opschrijven wat dat is (open vraag). Ook kun je één keer een rapportcijfer geven.

Onze cliënten aan het woord

Instrument om ervaringen van cliënten in kaart te brengen

Naam cliënt	:
Datum	:





De volgende vragen gaan over wat je vindt van de begeleiding bij de instelling. Vraag 10 en 11 gaan over je persoonlijk begeleider (mentor), de andere vragen gaan over wat je vindt van de begeleiders in het algemeen.

Begeleiders





Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je een goede persoonlijk begeleider (mentor) hebt?					
2. Je altijd terecht kunt bij je persoonlijk begeleider (mentor)?					
3. De begeleiders goed met je omgaan?					
4. De begeleiders goed naar je luisteren?					
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?					
6. De begeleiders genoeg aandacht voor je hebben?					
7. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?					
8. De begeleiders hun afspraken goed nakomen?					
9. De begeleiders je goed helpen bij het vinden van een oplossing voor problemen?					
10. Je goed met de begeleiders kunt praten over moeilijke dingen (bijvoorbeeld als je ergens mee zit, of gepest wordt)?					

WERKPLAATS

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

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je leuk werk doet op de werkplaats?					
2. Je makkelijk op de werkplaats kunt komen?					
3. Je veilig bent op de werkplaats?					
4. Je werk belangrijk is (betekenisvol voor anderen)?					
5. De sfeer goed is op de werkplaats?					
6. De werkplaats er verzorgt en netjes uit ziet?					
7. Andere deelnemers op de werkplaats goed met je omgaan?					
8. Je genoeg nieuwe dingen leert op de werkplaats?					

Begeleiding bij je werkplaats

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
9. Je goede begeleiders hebt op de werkplaats?					
10. De begeleiders bij de werkplaats goed met je omgaan?					
11. De begeleiders bij de werkplaats goed naar je luisteren?					
12. De begeleiders op de werkplaats genoeg doen om te zorgen dat je niet bang hoeft te zijn (bijvoorbeeld ingrijpen bij pesten, ruzie of ongewenste aanrakingen)?					

Welk rapportcijfer geef je aan je werkplaats?

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.





Kun je aangeven welke dingen voor jou het belangrijkste zijn als het gaat om je werkplaats? Is dat bijvoorbeeld iets maken, of iets nieuws leren, of gezellig met anderen iets leuks doen?

Als je vindt dat er dingen verbeterd kunnen worden als het gaat om je werkplaats, dan kun je dat hieronder opschrijven:

ZORGPLAN/HANDELINGSPLAN

Deze vragen gaan over het zorgplan of handelingsplan en wat je daarvan vindt:

Het zorgplan of handelingsplan

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken voor jou in het zorgplan of handelingsplan staan?					
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken de afspraken in het zorgplan of handelingsplan?					
3. Het zorgplan of handelingsplan voldoende met je wordt besproken? (dat hoort elk jaar te gebeuren)					

Als je vindt dat er dingen verbeterd kunnen worden als het gaat om het zorgplan of handelingsplan, dan kun je dat hieronder opschrijven:

INSPRAAK EN KLACHTEN

De volgende vragen gaan over inspraak (cliëntenraad) incidenten (vervelende dingen die gebeuren) 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 deelnemersraad is?				
2. Weet je wat de deelnemersraad doet?				

Incidenten en klachten





	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Ben je wel eens bang voor een mededeelnemer?*				
2. Ben je wel eens bang voor een begeleider?*				
3. Weet je waar je terecht kunt als je een klacht hebt?				
4. Heb je wel eens een klacht ingediend?				
5. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?				

* Als je bij vraag 1 en/of 2 'ja' hebt geantwoord: kun je dan hieronder je antwoord toelichten (waar, voor wie ben je wel eens bang geweest)?

Als je vindt dat er dingen verbeterd kunnen worden als het gaat om inspraak of de klachtenregeling, dan kun je dat hieronder opschrijven:

TOT SLOT

De laatste vragen gaan over je algehele oordeel over de instelling (wat je vindt van de stichting, en of je er thuis voelt).

	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Werk je graag bij de instelling?					
2. Voel je je thuis bij de instelling?					
3. Kun je jezelf voldoende ontwikkelen bij de instelling (genoeg nieuwe dingen leren of nieuwe dingen doen)?					
4. Vind je dat je erbij hoort (deel uitmaakt van de gemeenschap)?					

Waarom merk je dat de instelling een antroposofische organisatie is? Kun je een voorbeeld noemen in de manier van werken?

Ben je er tevreden over dat de instelling een antroposofische organisatie is? Kun je dat toelichten?

Heb je tot slot nog opmerkingen over het wonen, de begeleiding of de zorg bij de 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. Achtergrond cliënt:
 - a. Hoe oud is de cliënt?
..... jaar
 - b. Is cliënt een man of vrouw?
 man
 vrouw
 - c. Hoe lang woont cliënt al bij de instelling?
 0-1 jaar
 2-5 jaar
 6-10 jaar
 langer dan 10 jaar
2. 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
3. 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)?

4. 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?