

Cliënten aan het woord

Instrument om ervaringen van cliënten in kaart te brengen

Versie Wonen

Naam cliënt	:	
Woning cliënt	:	
Datum	:	

Wie vult deze vragenlijst in?

- Cliënt samen met interviewer
- Cliënt zelfstandig
- Cliëntvertegenwoordiger namens de cliënt (bijvoorbeeld familielid)
- Persoonlijk begeleider namens de cliënt

UITLEG

We willen graag weten wat jij vindt van <Naam instelling>. Daarom vragen we je mening over het wonen, de begeleiding en de zorg. Wat gaat goed? Wat kan beter?

Soorten vragen

Er zijn verschillende soorten vragen. 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 (cijfer van 1 tot 10). Als je het moeilijk vindt om een rapportcijfer te geven, kun je ook een andere vraag beantwoorden over hoe tevreden je bent.

Bij elk onderwerp vragen we ook:

- of er dingen zijn die beter kunnen,
- of er dingen zijn die je graag wilt houden zoals ze zijn (dingen waarover je heel tevreden bent).

Deze vragen heten open vragen.

Invullen van de vragenlijst

Het invullen van de vragen duurt ongeveer een half uur tot drie kwartier. De vragensteller (interviewer) helpt je met het invullen.

Het is belangrijk om je naam op het voorblad te schrijven. Dan kunnen we het meeste doen met jouw antwoorden.

Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld en je naam komt niet in de rapportage. Als je hier vragen over hebt: je persoonlijk begeleider kan je hier meer over vertellen.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen!

BEGELEIDING

We willen graag weten wat je vindt van de begeleiding bij <Naam instelling>. Daar gaan deze vragen over.





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 naar je luisteren?					
4. De begeleiders je begrijpen?					
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?					
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?					
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?					
8. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger genoeg betrokken worden bij je begeleiding? (als je dat wilt)					

Hulp bij zelfstandigheid

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?					
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?					
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?					

BEGELEIDING

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om de begeleiding?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om de begeleiding?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

Kun je een **cijfer** geven aan de begeleiding?

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 cijfer** kunt geven → kun je dan aangeven hoe tevreden je bent over de begeleiding?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



WONEN

We willen graag weten wat je vindt van het wonen bij <Naam instelling>.
Daar gaan deze vragen over.





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

Beslissen en huisregels

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?					
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?					
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?					
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?					

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om het wonen?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om het wonen?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

WONEN

Kun je een **cijfer** geven 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 cijfer** kunt geven → hoe tevreden ben je over het wonen?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DAGBESTEDING EN WERK

We willen graag weten wat je vindt van je dagbesteding of het werk dat je doet. Daar gaan deze vragen over.





Waar heb je dagbesteding of werk?

(meer antwoorden mogelijk)

- dagbesteding bij <Naam instelling>, namelijk (locatie):.....
- dagbesteding bij een andere organisatie, namelijk:.....
- werk bij een bedrijf
- school/opleiding
- 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?					

DAGBESTEDING EN WERK

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om je dagbesteding of werk?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om je dagbesteding of werk?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

Kun je een **cijfer** geven 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 cijfer** kunt geven → hoe tevreden ben je over je dagbesteding of werk?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VRIJE TIJD

We willen graag weten wat je vindt van de dingen die je in je vrije tijd kunt doen.
Daar gaan deze vragen over.

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 (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?					
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?					
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?					
4. 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)?					
5. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?					

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om je vrijetijdsbesteding?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om je vrije tijd?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

VRIJE TIJD

Kun je een **cijfer** geven 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 cijfer** kunt geven → hoe tevreden ben je over je vrijetijdsbesteding?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MEDISCHE ZORG

We willen graag weten wat je van de medische zorg vindt.
Daar gaan deze vragen over.





Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?					
2. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?					
3. De artsen en therapeuten genoeg tijd voor je hebben?					
4. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?					

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om de zorg of therapie?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om de zorg of therapie?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

ZORGPLAN

We willen graag weten wat je van je zorgplan vindt.
Daar gaan deze vragen over.

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?					
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?					
3. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?					
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?					
5. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?					
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?					

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om het zorgplan?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om het zorgplan?
Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

INSPRAAK, CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON, KLACHTEN

Deze vragen gaan over inspraak (cliëntenraad) cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenregeling.

Let op!

Wij vragen nu niet wat je ergens van vindt. Wij vragen wat je weet. Daarom zijn de antwoorden die je kunt kiezen anders dan hiervoor.

Inspraak

	JA	NEE	?
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?			

Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)

	JA	NEE	?
4. Weet je dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is?			
5. Weet je wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?			

Klachtenregeling

	JA	NEE	?
6. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?			
7. Heb je wel eens een klacht ingediend?			
8. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?			

n.v.t.

INSPRAAK, CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON, KLACHTEN

Zijn er dingen die beter kunnen als het gaat om inspraak, cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenregeling?

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om inspraak, cliëntvertrouwenspersoon of klachten? Zijn er dingen die moeten blijven zoals ze nu zijn?

TOT SLOT

Deze laatste vragen gaan over hoe tevreden je bent over je gezondheid en het leven dat je leidt.

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?					
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?					
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?					
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?					

Zijn er nog dingen die wij vergeten zijn om te vragen?

Zijn er nog dingen die jij wilt vertellen, over de begeleiding, wonen of iets anders?

Schrijf ze dan hier op.

DIT WAREN ALLE VRAGEN

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?