

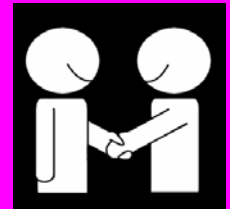
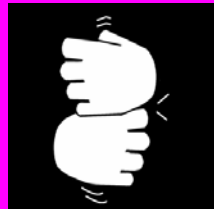
Mijn contactpersoon en ik

Onderzoeksontwerp met betrekking tot
het contactpersoonschap in opdracht van Bloemensteijn

Afstudeerproject Sociaal pedagogische Hulpverlening

Mei 2008

Lenneke Sjoukema en Kristel van Hilten



Mijn contactpersoon en ik

Onderzoeksontwerp met betrekking tot
het contactpersoonschap in opdracht van Bloemensteijn

Opdrachtgever:

InteraktContour Bloemensteijn

Jeanneke Bruning

Frank van Oploo

Activiteitencentrum Bloemensteijn

De Waag 2
8051 VG Hattem
tel. (038) 444 68 11

Woonvorm Bloemensteijn

Veldweg 36
8051 NS Hattem
tel. (038) 44 41 956

Begeleidende docent Han Kouveld

Christelijke Hogeschool Windesheim

School of Social Work
Campus 2-6
8017 CA Zwolle

Samenvatting

In opdracht van Bloemensteijn hebben we een onderzoeksontwerp ontwikkeld waarmee onderzocht kan worden hoe cliënten de begeleiding door de contactpersoon ervaren.

Bloemensteijn is onderdeel van Stichting InteraktContour, een instelling voor jongeren met een lichamelijke handicap. Bloemensteijn bestaat uit een woonvorm(WV) en een activiteitscentrum(AC) de jongeren die wonen op de WV en deelnemen aan het AC zijn tussen de 15 en 25 jaar. De handicaps van de jongeren zijn divers. Er zijn jongeren met een aangeboren hersenletsel en jongeren met een niet-aangeboren hersenletsel.

Zowel op de WV als op het AC hebben de jongeren een contactpersoon. De contactpersoon is de eerst verantwoordelijke voor de zorgverlening aan de cliënt. De contactpersoon stelt het zorgplan, regelt praktische zaken met de cliënt en houdt het welbevinden van de cliënt in de gaten.

Onze onderzoeksvraag voor dit project luidt:

Hoe kan Bloemensteijn op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek verrichten naar de ervaring van hun cliënten ten opzichte van de begeleiding door de contactpersoon?

Voor het beantwoorden van deze vraag hebben we verschillende stappen ondernomen. We hebben instellingen benaderd om na te gaan of er al een dergelijk onderzoeksontwerp bestaat. Geen van de instellingen die we benaderd hebben bleek over een dergelijk onderzoeksontwerp te beschikken.

We hebben verschillende medewerkers geïnterviewd en een aantal vragen voorgelegd aan de cliëntenraad. Hieruit hebben we belangrijke punten verkregen om mee te nemen in het ontwikkelen van het onderzoeksontwerp. Voorbeelden hiervan zijn: bejegening door de contactpersoon, tijd die de contactpersoon heeft, welbevinden van de cliënt en het afnemen van de enquête op de computer.

Aan de hand van de verkregen resultaten hebben we ons onderzoeksontwerp ontwikkeld. We hebben gebruik gemaakt van het programma Microsoft Excel. We hebben bij het ontwikkelen van de enquête weloverwogen keuzen gemaakt voor het stellen van de vragen en het opmaken van de layout.

Om de vragen in de enquête te ondersteunen, hebben we een cd gemaakt waarop de vragen uitgesproken worden. Cliënten die niet goed kunnen lezen kunnen op deze manier de vragen horen. Het was helaas niet mogelijk deze cd aan het Excel bestand te koppelen.

De enquête die we ontwikkelt hebben, hebben we getest op een zestal cliënten. Het doel van deze test was het onderzoeken of de enquête bruikbaar en werkbaar is. De cliënten hebben we geobserveerd tijdens het invullen van de enquête en na afloop hebben we met iedere cliënt een gesprekje gehad over hoe de cliënt het invullen van de enquêtes ervaren heeft. Naast cliënten hebben we ook medewerkers gevraagd om kritisch naar de enquête te kijken. Uit de verkregen feedback hebben we een aantal verbeterpunten gehaald en deze verwerkt in de enquête.

We hebben voor de medewerkers van Bloemensteijn een handleiding geschreven. In deze handleiding kunnen ze lezen op welke manier ze de enquête kunnen gebruiken. De enquête kan gebruikt worden als middel om in gesprek te gaan met de cliënt. Er moet voorzichtig omgegaan worden met het trekken van conclusies op basis van de verkregen resultaten, omdat het gaat om een moment opname en deze niet altijd betrouwbaar is.

Inhoud

Voorwoord	7
1. Inleiding	8
2. Literatuurverkenning	9
2.1. Oriëntatie op de organisatie	9
2.2. Verdieping in de doelgroep	11
2.2.1. Niet-aangeboren hersenletsel (NAH)	11
2.2.2. Aangeboren lichamelijke handicap	15
2.3. Functiebeschrijving begeleider	19
2.4. Het maken van een interview	20
2.4.1 Interview	20
2.4.2 Enquête	21
2.5. Tevredenheidsonderzoek Bloemensteijn 2004	23
3. Onderzoeksvraag en definiëring begrippen	27
3.1 Probleemstelling	27
3.2 Doelstelling	27
3.3 Onderzoeksvraag	27
3.4 Deelvragen	27
3.5 Begrippen	28
4. Opzet en uitvoering onderzoek	29
4.1 Onderzoeksmethode	29
4.1.1 Interviews medewerkers	29
4.1.2 Cliëntenraad	29
4.1.3 Onderzoek andere instellingen	29
4.1.4 Ontwerpen onderzoeksontwerp	29
4.2 Onderzoeksontwerp	30
4.2.1 Interviews medewerkers	30
4.2.2 Cliëntenraad	30
4.2.3 Onderzoek andere instellingen	30
4.2.4 Ontwerpen van het onderzoeksontwerp	30
5. Resultaten	31
5.1 Interviews medewerkers	31
5.2 Cliëntenraad	36
5.3 Onderzoek bij andere instellingen	37
5.4 Conclusie	40
6. Ontwikkelen van het onderzoeksontwerp	41
6.1 Mogelijkheden computergebruik	41
6.2 Kleuren	44
6.3 Verantwoording van het onderzoeksontwerp	47
6.3.1 Inleiding	47
6.3.2 Naam vermelden	47
6.3.3 Datum vermelden	47

6.3.4 Persoonsgerelateerde informatie	48
6.3.5 Vraagstelling	48
6.3.6 Lay-out enquête	48
6.3.7 Lay-out vragen	48
6.3.8 Ondersteuning d.m.v. picto's	49
6.3.9 Verantwoording gesproken tekst	49
6.3.10 Lay-out antwoorden	49
6.3.11 Afsluiting	50
6.3.12 Keuze van vragen en formulering	51
6.4 Resultaten Testen van de enquête	56
6.4.1 Bijzonderheden per vraag	56
6.4.2 Resultaten uit de evaluatie gesprekken	61
6.4.3 Conclusie	61
6.5 Feedback medewerkers	62
6.5.1 Reacties	62
6.5.2 Conclusie	63
7. Conclusie	64
7.1 Deelvragen	64
7.2 Hoofdvraag	65
8. Evaluatie en aanbevelingen	66
8.1 Kanttekeningen	66
8.1.1 Interviews	66
8.1.2 Cliëntenraad	67
8.1.3 Onderzoek andere instellingen	67
8.1.4 Enquête	68
8.2 Product verslag	69
8.3 Procesevaluatie	69
8.4 Leerervaringen	70
8.5 Aanbevelingen	72
9. Literatuur	73
Bijlagen	74
Bijlage 1: Interviewvragen	74
Bijlage 2: Interviews	76
Bijlage 2.1 Interview medewerker WV 1	76
Bijlage 2.2 Interview medewerker WV 2	78
Bijlage 2.3 Interview medewerker WV 3	80
Bijlage 2.4 Interview medewerker WV 4	83
Bijlage 2.5 Interview medewerker AC 1	85
Bijlage 2.6: Interview medewerker AC 2	87
Bijlage 2.7: Interview medewerker AC 3	89
Bijlage 2.8: Interview medewerker AC 4	92
Bijlage 3: Gesprek met de cliëntenraad	94
Bijlage 4: Testen van de enquête	95
Bijlage 4.1: Cliënt 1	95
Bijlage 4.2: Cliënt 2	97
Bijlage 4.3: Cliënt 3	98
Bijlage 4.1: Cliënt 4	100
Bijlage 4.1: Cliënt 5	101
Bijlage 4.6: Cliënt 6	103

Bijlage 5 : Feedback op de enquête van medewerkers	105
Bijlage 6: Handleiding voor medewerkers Bloemensteijn	106
Bijlage 7: Enquête WV	108
Bijlage 8: Enquête AC	110

Voorwoord

Voor u ligt ons afstudeerproject voor de opleiding SPH. We hebben met veel plezier gewerkt aan het project. We hebben veel geleerd over Bloemensteijn en het maken van een onderzoeksontwerp, maar het meeste hebben we geleerd van het proces zelf.

Graag willen we Jeanneke Bruning en Frank van Oploo bedanken voor de tijd die zij voor ons beschikbaar stelden, het meedenken en kritisch lezen van onze stukken. Hierdoor is de kwaliteit van ons product naar een hoger niveau getild. Ook willen we graag Han Kouveld bedanken voor zijn bijdrage. Ook hij heeft alle stukken aandachtig doorgelezen en attendeerde ons op onduidelijkheden in ons verslag. Met name voor het verbeteren van onze spelling zijn we hem erg dankbaar.

We hopen u met dit document een goed overzicht te geven over de totstandkoming van ons onderzoeksontwerp.

Met vriendelijke groet,

Lenneke Sjoukema

Kristel van Hilten

1. Inleiding

In opdracht van Bloemensteijn, dit is een onderdeel van Stichting InteraktContour, hebben we een onderzoeksontwerp ontwikkelt waarmee geëvalueerd kan worden hoe de cliënt de begeleiding van zijn/haar contactpersoon ervaart.

Bloemensteijn bestaat uit een Woonvorm en een Activiteitscentrum. Op beide plekken hebben de cliënten een contactpersoon.

Er wordt op Bloemensteijn één keer in de twee jaar een algemeen tevredenheidsonderzoek afgenomen. Dit onderzoek gaat echter niet in op de begeleiding die door de contactpersoon gegeven wordt. Bloemensteijn vindt het belangrijk dat ook dit deel van de begeleiding geëvalueerd wordt. Om deze reden hebben ze ons opdracht gegeven een onderzoeksontwerp te ontwikkelen waarmee de begeleiding door de contactpersoon geëvalueerd kan worden.

Onze opdrachtgevers gaven aan graag zelf het onderzoeksontwerp te willen toepassen. Om deze reden zullen we het onderzoeksontwerp niet zelf toepassen en alleen een proef doen om te kijken of het onderzoeksontwerp werkbaar is. Het product wat wij hen aanbieden, zal kant-en-klaar en direct bruikbaar zijn.

In dit document zullen we spreken in de vrouwelijke vorm wat betreft de contactpersoon. We hebben hiervoor gekozen, omdat de meeste mensen die op Bloemensteijn werken vrouwelijk zijn. Indien gewenst mag hier ook 'hij' gelezen worden.

In dit document kunt u lezen hoe we te werk zijn gegaan om dit doel te bereiken. U kunt het traject lezen dat we doorlopen hebben en de reden waarom we bepaalde keuzes gemaakt hebben.

In dit document kunt u achtereenvolgens vinden:

- Literatuurverkenning. Hier kunt u een uitwerking van literatuur vinden die wij van belang achten voor het ontwikkelen van een goed onderzoeksontwerp.
- Onderzoeksvraag en definiëring begrippen. Hier kunt u de onderzoeksvraag en de deelvragen lezen. Ook zijn hier enige begrippen verduidelijkt.
- Opzet en uitvoering van het onderzoek. Hier kunt u lezen welke onderzoeken we gedaan hebben voorafgaand aan het ontwikkelen van het onderzoeksontwerp en welke punten we mee hebben genomen bij het ontwikkelen van ons onderzoeksontwerp.
- Ontwikkelen van het onderzoeksontwerp. Hier kunt u lezen welke keuzes we gemaakt hebben bij het ontwikkelen van het ontwerp en welke resultaten we uit het testen van de enquête gekregen hebben.
- Conclusie. Hier trekken we de conclusie naar aanleiding van ons onderzoek.
- Evaluatie en Aanbevelingen. Hier zullen we het product en het proces evalueren en aanbevelingen geven.

Om een goed beeld van dit onderzoek te krijgen is het van belang dat de stukken over de vraagstelling, opzet en uitvoering van het onderzoek, ontwikkeling van het onderzoeksontwerp, conclusie en de aanbevelingen bekeken worden.

2. Literatuurverkenning

2.1. Oriëntatie op de organisatie

Bloemensteijn is een onderdeel van stichting InteraktContour. We zullen in dit document een korte beschrijving geven van stichting InteraktContour.

InteraktContour biedt wonen, dagbesteding en ambulante (woon)begeleiding aan mensen met een lichamelijke en/of zintuiglijke handicap en aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH).¹

InteraktContour wil haar cliënten laten inzien dat het leven met een beperking geen beperkt leven hoeft te beteken. Ze kijken samen met cliënten naar wat er nog wel kan. De cliënt staat centraal. De behoeften en wensen van een cliënt staan centraal in de dienstverlening en in het zorgaanbod. Bij de stichting zijn ongeveer 1.000 professionele medewerkers in dienst. Deze medewerkers worden regelmatig bijgeschoold om iedere cliënt zo optimaal mogelijk te begeleiden. De samenwerking tussen cliënt en medewerker is gebaseerd op gelijkwaardigheid. De mogelijkheden van de cliënt en de zelfstandigheid vormen de basis. Het voorzieningsbeleid van InteraktContour is als volgt:

Vermijd grote instellingen en laat zorgaanbod plaatsvinden op kleinschalig, maar kwalitatief hoogstaand niveau, dicht bij de mensen thuis.²

InteraktContour heeft een zorgaanbod op het gebied van wonen, dagbesteding en ambulante begeleiding. Er is een expertisecentrum voor blinden en slechtzienden en een afasiecentrum. Ook is er NaHderkring. Dit is een project waarbij InteraktContour mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) diverse vormen van dagbesteding aanbiedt.

Ons project vindt plaats op Woonvorm Bloemensteijn en Activiteitencentrum Bloemensteijn. We zullen korte deze twee voorzieningen bespreken.

Activiteitencentrum (AC) Bloemensteijn

Op het activiteitencentrum worden verschillende activiteiten aangeboden aan jongeren tussen de 15 en 25 jaar met een lichamelijke handicap en/of hersenletsel. Iedere dag zijn er ongeveer 30 deelnemers op het AC. De activiteiten die een deelnemer volgt hangen af van de interesses van de deelnemer en wat de deelnemer graag wil leren. Samen met de contactpersoon wordt er gekeken naar de activiteiten die een deelnemer kan volgen. Door de begeleiders wordt er met de deelnemer afspraken gemaakt over wat de deelnemer wil leren. De afspraken met de deelnemer worden genoteerd in een persoonlijk zorgplan.

Naast activiteitenbegeleiders zijn er ook twee ergotherapeuten en een onderwijskundige aanwezig op het AC.

AC Bloemensteijn is erop gericht om deelnemers zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. Er wordt gekeken naar wat de deelnemer kan en wat de mogelijkheden zijn. Activiteiten die aangeboden worden zijn onder andere: creatief, administratie, hout, keramiek, fietsen, discussiegroep en huiswerkgroep.

¹ Stichting InteraktContour, - http://www.interaktcontour.nl/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=129&Itemid=1168, 2007

² Stichting InteraktContour, - http://www.interaktcontour.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=118, 2007

Woonvorm (WV) Bloemensteijn

De woonvorm Bloemensteijn biedt huisvesting aan 24 jongeren tussen de 15 en 25 jaar met lichamelijke handicap en/of hersenletsel. De jongeren krijgen op de woonvorm gelegenheid om te bedenken hoe ze hun eigen leven in willen richten en wat ze daarvoor nodig hebben.

De woonvorm heeft drie groepen met elk acht cliënten. Elke leefgroep heeft zijn eigen team met medewerkers. De medewerkers voelen zich betrokken bij de bewoners. De betrokkenheid gaat samen met respect en gelijkwaardigheid. Dit betekent dat ze echt luisteren naar de bewoners. Er wordt naar gestreefd elke vraag serieus te nemen en te bekijken of er geholpen kan worden.

De bewoners kunnen 24 uur per dag rekenen op de zorg die ze nodig hebben. Ze krijgen hulp bij lichamelijke verzorging en andere dagelijkse activiteiten. In de begeleiding wordt er een goede balans gezocht tussen zelfredzaamheid en geholpen worden. Waar nodig is er op Bloemensteijn begeleiding van een fysiotherapeut, logopedist en een ergotherapeut.

Er wordt op Bloemensteijn gewerkt met een zorgplan. De bovenstaande onderwerpen worden hierin beschreven. Zowel op het activiteitencentrum als de woonvorm wordt er gewerkt met een zorgplan. Voor jongeren die zowel op de woonvorm wonen en deelnemen aan het AC is er één overkoepelend zorgplan. Bij bijzonderheden nemen de contactpersonen van de woonvorm en het AC contact met elkaar op.

Het doel op AC Bloemensteijn en WV Bloemensteijn is: *werken aan je toekomst: wat kun je, hoe wil je leven, wat wil je leren, wat heb je hiervoor nodig?*³

Medezeggenschap

De bewoners en deelnemers van Bloemensteijn kunnen meepraten over het beleid. Er is hiervoor een cliëntenraad. Iedere week komt deze raad bij elkaar om de gang van zaken te bespreken. Één keer per maand zit er iemand van een Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR) bij voor praktische en inhoudelijke ondersteuning. De cliëntenraad geeft advies aan de leiding van Bloemensteijn. Zowel gevraagd als ongevraagd. Ook voor ouders is er een medezeggenschapsraad. Dit is de ouderraad. Ook deze ouderraad kan gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen. Door gebrek aan belangstelling bestaat deze raad op dit moment niet meer.

³ Bloemensteijn woonvorm, - http://www.interaktcontour.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=111, 2007

2.2. Verdieping in de doelgroep

2.2.1. Niet-aangeboren hersenletsel (NAH)

Op Bloemensteijn zijn er veel cliënten met NAH. Voor onze verdieping in de doelgroep hebben we de nodige literatuur over NAH bestudeerd. In deze paragraaf zullen we een samenvatting geven over NAH. In deze samenvatting beschrijven we alleen informatie die naar onze mening van belang is voor de verdieping in de doelgroep.

De naam niet-aangeboren hersenletsel zegt het al. Het gaat om een hersenletsel dat gedurende het leven ontstaan is en dus niet is aangeboren.

Het Nederlandse Centrum Hersenletsel omschrijft niet-aangeboren hersenletsel als: *“Hersenletsel ten gevolge van welke oorzaak dan ook, anders dan rond of vanwege geboorte ontstaan, dat leidt tot een onomkeerbare breuk in de levenslijn en tot het aangewezen zijn op de hulpverlening”*⁴

Een hersenletsel kan op verschillende manieren ontstaan. Er zijn twee gebieden te onderscheiden op het gebied van hersenletsel.

- Letsel waarbij van buitenaf kracht op het hoofd wordt uitgeoefend. Voorbeelden hiervan zijn:
 - o Ergens tegen aanrijden
 - o Een val op de grond
 - o Een groot voorwerp tegen het hoofd krijgen
- Letsel waarbij ‘uitwendige’ voorwerpen de hersenen indringen. Voorbeelden hiervan zijn:
 - o Zuurstofgebrek
 - o Infectie in de hersenen
 - o Bloeding
 - o Tumor
 - o Epilepsie
 - o Vergiftiging
 - o Waterhoofd

De boven genoemde letsels hebben gevolgen voor de hersenen. De verschillende oorzaken brengen verschillende letsels in de hersenen met zich mee. Zo kan een val of ongeval ‘platdrukken’ van de hersencellen veroorzaken. De hersencellen worden tegen de hersenschedel aangedrukt door de beweging die de val met zich meebrengt. De hersencellen die tegen de schedel aanliggen worden platgedrukt en gaan dood.

Een ander voorbeeld is een waterhoofd. Doordat de verbindingskanaaltjes tussen de hersenholtes geblokkeerd kunnen raken, kan het vocht in de holtes niet meer wegstromen. Het vocht wordt in de hersenen steeds opnieuw aangemaakt. Hierdoor neemt de druk in de holtes toe. De hersencellen worden tegen de schedel aangedruwd en worden platgedrukt.

Het derde voorbeeld dat we in dit document geven is een operatie. Soms is het nodig om in de hersenen te opereren. Iedere keer dat er in de hersenen wordt gesneden ontstaan er kleinere of grotere beschadigingen.

Gevolgen en stoornissen

Gevolgen van hersenletsel komen zowel op het cognitieve als het lichamelijke gebied voor. De gevolgen van het hersenletsel is afhankelijk van de plaats in de hersenen. Er komen stoornissen voor op het gebied van lichaamsfunctie, waarnemen en bewegen, begrips- en denkvermogen. De plaats en de ernst van het hersenletsel bepalen de vormgeving van de stoornis.

⁴ Gram, C.F. de, -*Omgaan met mensen met niet-aangeboren hersenletsel*, Axon leertrajecten, drukkerij Leijten, Amsterdam, september 2004, 1-2, blz.11

Wanneer er bijvoorbeeld linkszijdig hersenletsel is leidt dit tot stoornissen aan de rechterkant van het lichaam zoals, verlamming of spierzwakte aan de rechter lichaamshelft. Ook kunnen er stoornissen voorkomen in het taalbegrip en taalgebruik(afasie), in de waarneming en in het handelen (apraxie). Bij frontaal hersenletsel kan het bijvoorbeeld leiden tot meer of minder ernstige gedragsstoornissen. Men kan de belangstelling voor de omgeving volledig verliezen, ontremd raken, agressieve uitbarstingen krijgen en het gevoel van 'hoe het hoort' kwijt zijn.

Doorgaans leidt hersenletsel tot het verlies of vermindering van een combinatie van vaardigheden en functies die zich over meerdere gebieden uitstrekken. Er zijn somatische gevolgen, gevolgen op het gebied van lichaamsfunctiëren, en psychische gevolgen. Aan de psychische gevolgen willen we in document kort de aandacht schenken. Voor ons onderzoek zijn de lichamelijke en somatische gevolgen van NAH niet van belang. Om een goede enquête op te stellen is het van belang om ons te verdiepen in het psychische functioneren van de cliënten.

Psychische gevolgen

In het boek van K. Beekmans. & Karla Michiels "Leven met een hoofdprobleem; Neuropsychologische gevolgen van een niet-aangeboren hersenletsel" wordt onderscheidt gemaakt in cognitieve stoornissen, emotionele problemen en gedragsveranderingen.

Cognitieve stoornissen

Deze stoornissen zijn niet zichtbaar en daarom ook minder duidelijk. Er wordt niet gemerkt dat de patiënt een aandachts- of geheugenstoornis heeft. De cognitieve stoornissen die na NAH vastgesteld kunnen worden zijn de volgende:

- Verminderd intellectueel functioneren
- Vertraging van het verwerken van informatie
- Aandachtsproblemen. Zoals een korte concentratieboog, is snel afgeleid of wisselt in alertheid, is de ene keer alerter dan de andere keer.
- Geheugenproblemen. Zoals moeite met het inprenten van nieuwe informatie, moeite met het ophalen van ingeprente nieuwe informatie en het verlies aan herinneringen.
- Oriëntatieproblemen. Desoriëntatie kan betrekking hebben op de persoon, de tijd en de plaats. Ook kan er topografische desoriëntatie voorkomen, bijvoorbeeld de weg niet kunnen vinden.
- Visuoruimtelijke problemen. Bijvoorbeeld moeite met het inschatten van afstand, hoeveelheid en/of ruimte. Problemen met het tekenen van dingen. Moeite met constructie van ruimte. Moeite met links en rechts of onoplettendheid voor de linker of rechterkant (Ze tekenen dan bijvoorbeeld alleen de rechterkant van het huis)
- Problemen met het coördineren van dagelijkse handelingen (apraxieën). De cliënt heeft bijvoorbeeld moeite met het ruiken aan een bloem, op verzoek of spontaan hoesten, haar kanten en/of kleding aan trekken.
- Problemen met het herkennen van zaken (agnosieën). Moeite met het herkennen of identificeren van voorwerpen, kleuren, gezichten, bekende geluiden, vingers, muziekstukjes en/of lichaamsdelen. Dit ondanks dat de het gezichtvermogen, gehoor en tastzin normaal functioneren.
- Taalproblemen. Bijvoorbeeld het moeilijk kunnen uitspreken van woorden en zinnen, moeilijk begrijpen van geschreven en gesproken woorden, moeite met het vinden van woorden en/of moeite met lezen of schrijven.
- Problemen met rekenen.
- Problemen met uitvoerende functies. Zoals problemen met verbale woordvlotheid, een zwak probleemoplossend vermogen, problemen met flexibel, abstract en logisch redeneren en/of planningsproblemen.

Emotionele problemen

Deze kunnen ontstaan als reactie op het ongeluk en de gevolgen hiervan op het van familiaal, sociaal en professioneel vlak. De volgende problemen kunnen voorkomen:

- Depressieve stemming
- Angst- en spanningsgevoelens
- Verhoogde prikkelbaarheid
- Slecht bestand zijn tegen drukte, lawaai, stress en fel licht
- Slecht bestand zijn tegen tijdsdruk
- Verandering in de seksuele beleving. Zoals minder of juist meer actief zijn op seksueel gebied.
- Verwerkings- en aanvaardingsproblemen

Gedragsveranderingen

De volgende gedragsveranderingen kunnen voorkomen bij een persoon met NAH:

- Stemningswisselingen (emotionele labiliteit)
- Afwezigheid van emotionele reacties
- Onverschillig gedrag
- Ontremd gedrag. Bijvoorbeeld niet stil kunnen zitten, veel praten, veel eten en drinken of seksuele ontremming
- Agressief gedrag
- Kinderlijk en aandachtvragend gedrag
- Weinig gevarieerdheid of stereotiep gedrag. De persoon vertelt bijvoorbeeld telkens hetzelfde verhaal
- Ongemanierd gedrag
- Impulsief en gehaast gedrag
- Egocentrisch gedrag
- Euforisch gedrag. Voortdurend goedgehumeurd
- Kritiekverlies. Kan eigen gedrag niet meer kritisch beoordelen
- Dwangmatige lach- en huilbuien
- Imitatie- en manipuleergedrag
- Geen of weinig inzicht in eigen ziektebeeld
- Sociaal aangepast gedrag
- Aanwezige gedragsproblemen worden versterkt

Herstel

Het herstel van de hersenen verloopt langzaam. Hersencellen die kapot gaan komen nooit meer terug. Er zijn echter wel herstelmogelijkheden in de hersenen. Er zijn drie manieren van herstel te onderscheiden:

1. Herstel waarbij tijdelijk uitgeschakelde gebieden weer actief kunnen worden.

Er is hierbij geen sprake van opnieuw iets aanleren. Bij sommige mensen treedt er volledig herstel op. Bepaalde gebieden waren tijdelijk uitgevallen en er is dan niet of nauwelijks sprake van grote beschadigingen. Bij veel mensen keren sommige 'oude' vaardigheden terug. In dit geval zijn er delen niet echt beschadigd en delen definitief beschadigd.

Wanneer er in de hersenen letsel ontstaat heeft dat meestal ook gevolgen voor het functioneren van gebieden die zelf niet beschadigd zijn. De hersengebieden werken met elkaar samen en hebben elkaar nodig om goed te functioneren. Soms moeten verbindingplaatsen hersteld worden of zijn de hersencellen tijdelijk uitgeschakeld. Soms is het een beschermingsmaatregel die ervoor zorgt dat er even rust is om de herstelprocessen hun gang te laten gaan.

2. Herstel waarbij sprake is van reorganisatie van de hersenfuncties.

Het gaat om gebieden die geheel of gedeeltelijk beschadigd zijn, waardoor herstelprocessen niet tot herstel van het functioneren leiden. Er zijn andere manieren waarop herstel plaats vindt:

- Een cel heeft heel veel verbindingsmogelijkheden. Deze worden niet allemaal benut. Wanneer niet alle cellen in een gebied vernietigd zijn kunnen andere verbindingsmogelijkheden in werking treden.
- Het aantal neurotransmitters kan verhoogd worden. Dit zijn stoffjes die de informatie doorgeven van cel naar cel. Wanneer deze neurotransmitters vermeerderd worden is er meer mogelijkheid om informatie door te geven.
- Een hersencel is meer of minder actief. Door het verhogen van deze activiteit kan het vermogen om informatie door te geven vergroot worden.
- Een gebied kan de functie van een ander gebied voor een deel overnemen. De taakverdeling in de hersenen ligt niet vast. Een gebied kan meerdere dingen doen, als er maar verbindingsbanen zijn om de boodschappen door te geven.

3. Herstel waarbij sprake is van het aangroeien van nieuwe verbindingen.

Bij kinderen groeien de hersenen nog. Er komen geen hersencellen bij maar er is een uitgroei van zenuwbanen. Er groeien nieuwe verbindingen. Bij volwassenen kunnen er dwarsverbindingen ontstaan, waardoor gebieden in de hersenen weer kunnen werken. Op het gebied van aangroeien van verbindingen is nog weinig bekend.

Het herstel is te beïnvloeden. Er is echter nog niet bekend wat een bijdrage tot herstel is en wat niet. Er zijn verschillende uitgangspunten om het herstel te bevorderen. We zullen er een aantal noemen:

- Voorkom een tekort aan zintuiglijke indrukken. De gebieden die prikkels moeten verwerken worden dan minder actief.
- Voorkom te veel aan zintuiglijke prikkels. Als er teveel indrukken zijn kunnen de hersenen dat niet verwerken en kunnen de hersenen zich afsluiten voor prikkels.
- Streef naar actieve deelname. Hersenen leren door doen. Laat iemand oefenen.
- Zorg voor goede motivatie. Als iemand gemotiveerd is leert iemand dingen beter.
- Forceren. De prikkels via één gebied stil leggen om een ander gebied te stimuleren.
- Heb geduld. Veranderingen in de hersenen gaan betrekkelijk langzaam.
- Evenwicht in spanning en ontspanning.

Er zijn verschillende behandelmogelijkheden om het functioneren te verbeteren. Een aantal hiervan zijn:

- Zintuiglijke stimulering
- Toediening van bepaalde medicatie
- Fysiotherapie/hydrotherapie
- Vaardigheidstraining
- Behandeling van persoonlijkheidsstoornissen
- Logopedie
- Operatie

Begeleidingswijzen

Structureren:

Dit houdt in dat er op verschillende gebieden structuur aangebracht wordt. Bijvoorbeeld:

- Het structureren van tijd. Je maakt het dagprogramma van een cliënt meer overzichtelijk door de tijden er aan toe te voegen
- Structureren in activiteiten. Je structureert bijvoorbeeld de activiteit wandelen door een wandelroute aan te geven.
- Structuur in sociale contacten. Je maakt duidelijk met wie en op welke manier de cliënt sociale contacten onderhoudt.

Gedragsmodificatie:

Het gaat hierbij om nieuwe gewenst gedrag aanleren en ongewenst gedrag afleren. Er zijn verschillende technieken om deze verandering tot stand te brengen:

- Positieve versterking. Positief gedrag wordt beloond.
- Uitdoving. Hierbij gaat het om het negeren van het ongewenste gedrag.
- Isolatie. Iemand wordt korte tijd in een saaie ruimte gezet.
- Overcorrectie. Hierbij moet iemand het gedrag goedmaken door iets extra's te doen.
- Sanctie. Er wordt een negatieve consequentie aan het ongewenste gedrag gesteld.

Bij het aanleren van gedrag spelen het begripsniveau en de communicatiemogelijkheden een rol. Bij mensen met NAH is het abstract denken vaak weggefallen of wordt het niveau niet meer behaald. Ze hebben moeite met 'waarom' vragen. Je kunt dan via concrete vragen en opdrachten communiceren. Wanneer de communicatie niet meer mogelijk is kun je de communicatie aanpassen. Zo kun je de taal bijvoorbeeld versimpelen door geen moeilijke woorden te gebruiken, korte zinnen te maken en eenduidige taal te gebruiken. Je kunt de taal ondersteunen met gebaren en symbolen. Je kunt letten op lichaamstaal.

Er zijn verschillende methoden om gedrag aan te leren. We zullen een aantal voorbeelden geven.

- Token-economy system. Gewenst gedrag wordt bekrachtigd door middel van beloningen. Dit is echter niet bruikbaar bij mensen die gemakkelijk ontremmen of geheugenstoornissen hebben.
- Time-out procedure. Deze methode is erop gericht om de situatie te doorbreken en de aanleiding tot agressie weg te nemen.
- Stap-voor-stap methode. Iemand nieuw of ander gedrag aanleren door middel van kleine stapjes.

Zelfbeeld

Het zelfbeeld van iemand met NAH is per persoon verschillend. Mensen die zich bewust zijn van de gevolgen van hun hersenbeschadiging hebben vaak last van depressie. Bij mensen waarbij het zelfbeeld niet veranderd is komt het voor dat ze zichzelf overschatten.

In de map 'Omgaan met de gevolgen van hersenletsel' van Axon leertrajecten staan de volgende tips omschreven voor de omgang met mensen met NAH:

- Neem de tijd.
- Vraag eerst de aandacht door iemands naam te noemen en maak oogcontact.
- Concentreer je op de persoon en doe niet tegelijkertijd iets anders.
- Spreek in korte zinnen en geef de tijd deze informatie te verwerken.
- Herhaal je vraag of opdracht in dezelfde woorden in dezelfde omgeving.
- Controleer of de vraag of opdracht gehoord en begrepen is.
- Neem pauzes tussen de activiteiten/vragen/opdrachten.
- Verwacht niet dat je de persoon zijn gedrag kan bespreken en daardoor het gedrag kan veranderen.⁵

2.2.2. Aangeboren lichamelijke handicap

In dit hoofdstuk hebben we ervoor gekozen om ons toe te spitsen op de aangeboren lichamelijke handicap. We hebben hiervoor gekozen, omdat er op Bloemensteijn zowel jongeren aanwezig zijn met NAH als aangeboren handicaps. We vinden het daarom belangrijk om ook deze aangeboren beperkingen toe te lichten. We kiezen ervoor om in dit hoofdstuk ons te beperken tot de grote lijnen van de beperkingen, aangezien de details van de beperkingen voor ons onderzoek niet relevant zijn. Niet alle lichamelijke beperkingen komen voor op Bloemensteijn. Mede door deze reden hebben we ervoor gekozen om een aantal, en dus niet alle, lichamelijke beperkingen te beschrijven.

Lichamelijke handicaps worden ook wel omschreven als motorische handicaps of beperkingen. Een definitie voor mensen met een lichamelijke handicap is:

*Een lichamenlijk of motorisch gehandicapt persoon is iemand die door een probleem aan zijn ledematen gehinderd wordt in zijn handelingen en/of bewegingen.*⁶

⁵ Gram, C.F. de, -Omgaan met mensen met niet-aangeboren hersenletsel, Axon leertrajecten, drukkerij Leijten, Amsterdam, september 2004, module 1-2, blz. 30

⁶ Wikimedia Foundation - http://nl.wikipedia.org/wiki/Lichamelijke_handicap, 2008

Mensen met NAH worden ook tot deze categorie gerekend. Voor informatie hierover wil ik u door verwijzen naar de vorige paragraaf. In deze paragraaf gaan we verder niet in op NAH.

In het WCC-standaard (Classificatie van Diagnostische Termen), wordt er onder andere het volgende onderscheid gemaakt:

- Bewustzijnsgehandicapten (bijvoorbeeld epilepsie)
- Spraakgehandicapten
- Auditief gehandicapten
- Visueel gehandicapten
- Orgaangehandicapten (bijvoorbeeld: mensen met een nier aandoening)
- Motorisch gehandicapten (bijvoorbeeld: mensen met een stoornis van armen of romp.)⁷

Van de hierboven genoemde groepen komt op Bloemensteijn de groep motorisch gehandicapten het meest voor. We kiezen er daarom voor om alleen de informatie over deze doelgroep verder toe te lichten.

Motorisch gehandicapten

Een motorische handicap is vaak het gevolg van een hersenbeschadiging. Dit kan al optreden als het kind nog niet geboren is.

Bij motorische handicaps maken we het volgende onderscheid:

- Spasticiteit. Dit is een aandoening waarbij in een groep spieren de spanning hoger is dan normaal. Hierdoor voelen de spieren stijf aan en is het lastig deze spieren soepel te bewegen. Je hebt niet altijd controle over deze spieren. Meestal is spasme in een deel van het lichaam aanwezig, bijvoorbeeld in de romp en in de benen. In dit geval zal deze persoon het hoofd en de armen redelijk goed kunnen bewegen. Het kan echter ook zo zijn dat alle spiergroepen lastig te bewegen zijn.
- Hypotonie. Bij hypotonie is juist de spierspanning erg laag. Hierdoor voelt het lichaam slap aan. Door de slappe spierspanning kan het zijn dat een gewricht snel uit de kom gaat. Het bewegen tegen de zwaarte kracht in kost erg veel moeite en kracht. Een beweging met de zwaarte kracht mee zal soepeler gaan.
- Athetose. De letterlijke vertaling van Athetose is: geen vaste houding. Mensen met Athetose hebben hun bewegingen vaak niet onder controle. De spierspanningen wisselen van laag naar hoog. Deze mensen bewegen hierdoor erg veel, het lijkt vaak alsof deze bewegingen geen doel hebben. Ook hebben ze vaak moeite met hun evenwicht.
- Ataxie. Bij Ataxie schommelt de spierspanning, maar blijft wel in de buurt van wat normaal is. De bewegingen kunnen hierdoor niet vloeiend verlopen. Lopen en praten is voor deze mensen ook lastiger.
- Gecombineerde vormen. Het kan ook voorkomen dat bovengenoemde bewegingsstoornissen in combinaties voorkomen. Een persoon heeft dan last van meerdere bewegingsstoornissen.

Ziekte van Duchenne

De ziekte van Duchenne is een aangeboren erfelijke vorm van spierdystrofie. Deze ziekte komt alleen bij mannen voor, omdat de ziekte voortkomt uit een defect X-chromosoom. Vrouwen kunnen echter wel drager zijn van deze ziekte.

In de spiercel ontbreekt het eiwit dystrofine. Het bestaande spierweefsel wordt vervangen door vetweefsel, hierdoor is er een verminderde spierkracht. Die ziekte verloop is progressief. De meeste patiënten komen rond hun 12^e in een rolstoel terecht. Rond hun 25^e zullen ze ook volledig afhankelijk zijn van ademhalingsapparatuur. Gemiddeld sterft een man met de ziekte van Duchenne tussen de 35 en 40 jaar. De ziekte is ongeneselijk en zorgt er voor dat je langzaam aftakt.

⁷ Schippers, A en Gennep, A. van - *Een goede vraag een passend antwoord*, NIWZ, Utrecht, maart 2001, 2^e druk, blz. 28.

Spina Bifida

Spina Bifida is beter bekend onder de naam open ruggetje. Letterlijk betekent Spina Bifida gespleten wervelkolom. Bij deze aangeboren aandoening is de wervelkolom en de neutraal buis niet helemaal gesloten. Hierdoor kan het weefsel dat zich hieromheen bevindt niet helemaal sluiten en ontbreekt er een deel de wervelbogen. Het kan zijn dat huid, spieren en zenuwen hierdoor ontbreken of niet volledig zijn volgroeit. Hierdoor kan het voorkomen dat de hersenvliezen en/of ruggenmerg uit een opening in de wervels naar buiten komt, maar dit is niet altijd het geval.

Hydrocephalus

Hydrocephalus is een ander woord voor waterhoofd. Een waterhoofd ontstaat wanneer er teveel vocht in de schedel komt en hiermee de hersenverweking verstoort. Hydrocephalus kan zowel voor als na de geboorte ontstaan. In de paragraaf over NAH hebben we deze aandoening uitgebreider belicht.

Joubert syndroom

Het Joubert syndroom is een afwijking aan het centrale zenuwstelsel. Verschillende kenmerken voor dit syndroom zijn:

- onregelmatige ademhaling
- afwijkende oogbewegingen
- af en toe uitsteken van de tong
- lage spierspanning
- met name in de romp slechte coördinatie van de spierbewegingen.

Vaak is er ook een ontwikkelingsachterstand of een verstandelijke beperking aanwezig. Er kunnen ook andere verschijnselen optreden zoals spasmen, oogafwijkingen en nierafwijkingen.

Uit het onderzoek van Gorter uit 1991 blijkt dat van de lichamelijk gehandicapten die in een woonvorm zijn opgenomen er 70% ook een cognitieve beperking heeft.

2.2.3 Meeloopdagen woonvorm en activiteitencentrum

In januari hebben we apart van elkaar een dag op het activiteitencentrum en een avond op de woonvorm meegelopen.

We hebben ervoor gekozen om allebei op een andere dag op het AC en op een andere groep op de WV mee te lopen. We hebben hiervoor gekozen, omdat je op deze manier minder invloed hebt op de mening en ervaringen van de ander. Daar komt bij dat we nu meer cliënten hebben kunnen zien en we dus ons beeld, dat we van de doelgroep hebben gevormd, baseren op een grotere groep cliënten. Wij verwachten dat ons beeld hierdoor reëler is.

Het doel bij deze meeloopdagen was voor ons om een beter inzicht in de doelgroep te krijgen.

Onze ervaringen

We merkten allebei dat het cognitieve niveau van de deelnemers op het AC, maar ook de bewoners van de WV erg verschilt. Wel merkten we dat het voor ons erg lastig was om het niveau van de cliënten in te schatten. Het gebeurt snel dat je cliënten te hoog of juist te laag inschat. Het taalgebruik en het lichamelijk functioneren spelen hierbij een rol. Een meisje dat heel erg spastisch was en heel moeilijk praatte kon bijvoorbeeld wel heel snel haar opdrachten maken. Het viel ons op dat de meeste cliënten op sommige vlakken nog veel kunnen, maar veel moeite hebben op andere gebieden. De ene cliënt is bijvoorbeeld goed in taal en kan niet zo goed rekenen, terwijl de andere cliënt goed is in rekenen en moeite heeft met taal. Sommigen hebben moeite met het vinden van de juiste woorden.

De cliënten kunnen elkaar goed aanvullen. Er zijn bijvoorbeeld een aantal cliënten die moeite hebben met rekenen. Tijdens het werken in de AC-winkel helpt de ene deelnemer die wel goed is in rekenen de deelnemer die hier moeite mee heeft.

Cliënten zijn dus naar elkaar toe erg behulpzaam en hebben veel geduld met elkaar. Ze hebben respect voor de beperking van elkaar en dat zie je.

Er zijn ook cliënten die moeilijk of niet kunnen praten. Voor hen kost het veel tijd om dingen duidelijk te maken. Verder zijn er ook cliënten die moeite hebben met de (fijne) motoriek. Het is belangrijk voor ons dat we met deze beperkingen rekening houden met het maken van de enquête, omdat het voor hen waarschijnlijk erg lastig (onmogelijk) zal zijn om een enquête schriftelijk in te vullen.

Tijdens het eten op de woonvorm merk je ook dat het cognitieve niveau soms erg ver uit elkaar ligt. Het was mooi om te zien dat cliënten zich redelijk zelfstandig kunnen redden.

Het is een echt een aparte doelgroep en heel anders dan verstandelijk gehandicapten of normaal begaafden. Dit komt doordat bij veel van deze jongeren er beschadigingen zijn in bepaalde delen van de hersenen en er op dat gebied beperkingen optreden.

Bij het ontwerpen van het instrumenten moeten we, na aanleiding van deze meeloopdagen, rekening houden met de volgende punten:

- De verschillende niveaus van functioneren
- Cliënten die niet kunnen schrijven
- Cliënten die moeite hebben met hun (fijne) motoriek
- Abstract denken
- Moeite met de juiste betekenis aan woorden toekennen en het gebruiken van de juiste woorden.

2.3. Functiebeschrijving begeleider

Om een instrument te ontwikkelen met als onderwerp de contactpersoon, is het van belang dat we kennis hebben van de taken van een contactpersoon.

We hebben begrepen dat iedere begeleider op Bloemensteijn voor één of meer cliënten een contactpersoon is. Om deze reden hebben we de functiebeschrijving "Begeleider Bloemensteijn" bestudeerd. We zullen kort beschrijven welke bevindingen we hieruit gehaald hebben met betrekking tot de contactpersoon.

De contactpersoon is het eerste aanspreekpunt en de eerst verantwoordelijke voor de (individuele) zorgverlening. Zij zorgt in samenspraak met de cliënt en naaste collega's voor de opstelling, uitvoering, evaluatie en bijstelling van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Dit gebeurt onder de verantwoordelijkheid van een gedragsdeskundige. De contactpersoon bespreekt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de cliënt en met de bij de uitvoering betrokken medewerkers. De begeleider die als contactpersoon functioneert heeft minimaal één keer per jaar contact met de contactpersoon van de bewoner. Dit contact kan vaker plaatsvinden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een maatschappelijkwerker of een ouder.

De contactpersoon is dus verantwoordelijk voor de zorg die de betreffende cliënt krijgt. Zij heeft overleg met zowel de cliënt, de andere medewerkers die bij de cliënt betrokken zijn en de andere contactpersoon van de cliënt.

2.4. Het maken van een interview

2.4.1 Interview

Voor het inwinnen van informatie die van belang is voor ons onderzoeksontwerp willen we gebruik maken van mondelinge interviews. Ook voor het onderzoeken of er op andere instellingen al dergelijke onderzoeken plaatsvinden willen we onder andere gebruik maken van mondelinge interviews. De internet encyclopedie Wikipedia geeft de volgende omschrijving van een interview:

*'Een interview, ook wel vraaggesprek genoemd, is een gesprek waarbij een of meerdere personen worden ondervraagd door een of meerdere personen. Het is een methode om een persoon systematisch kennis van een ander te laten vergaren. Interview of vraaggesprek is ook de naam van de (eventueel bewerkte) publicatie van het gesprek.'*⁸

Er zijn verschillende vormen van een interview. De drie meest bekende vormen zijn:

- Het gestandaardiseerde interview. De vragen en antwoorden liggen vast. De geïnterviewde kan uit een beperkt aantal antwoorden kiezen. Ook wel een enquête genoemd.
- Het halfgestandaardiseerde interview. Voor aanvang aan het gesprek zijn er onderwerpen op papier gezet om te bespreken. De gesprekspartner kan de antwoorden in eigen woorden formuleren, maar kan het gespreksonderwerp niet bepalen.
- Het open interview. Hier wordt aan het begin alleen het onderwerp en de beginvraag vastgesteld.

Aspecten om rekening mee te houden bij een interview:

- Bij het houden van een interview is objectiviteit van belang. Belangrijk is het stellen van neutrale vragen waarbij de geïnterviewde niet gestimuleerd wordt om een bepaald antwoord te geven.
- Bij het houden van een interview kan er gekozen worden voor het anoniem verwerken van de gegevens. De geïnterviewde wordt in het onderzoek niet met naam genoemd. De gegevens die uit het interview verkregen zijn worden dus anoniem verwerkt.
- Er kan gebruik gemaakt worden van geluidsopname. Hierdoor hoeft tijdens het interview niet alle informatie opgeschreven te worden. De interviewer kan zich meer richten op de geïnterviewde. Doordat alles opgenomen is, is de kans kleiner dat er dingen verkeerd verwerkt worden. De interviewer kan zorgvuldig het gesprek naluisteren.
- Er kunnen zowel respondenten als informanten geïnterviewd worden. Bij het interviewen van respondenten gaat het erom meer informatie over de respondent in te winnen. Bij het interviewen van informanten is het doel om meer informatie te krijgen over zaken of personen buiten henzelf.
- Een interview kan op zowel telefonisch als oog-in-oog afgenomen worden. Zo is een telefonisch interview anoniemer. Wanneer er oog-in-oog contact is kan de interviewer beter inspelen op de geïnterviewde. De reacties in het non-verbale gedrag zijn zichtbaar.
- Voorafgaand aan het interview is het belangrijk dat er een goede introductie is. De geïnterviewde krijgt hierdoor een beeld van hoe het gesprek zal verlopen. In de introductie wordt achtergrond informatie verschaft. Het doel en de reden van het interview worden verteld.

Het interview kan op verschillende plekken plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij de geïnterviewde thuis of op de werkplek.

Aan het houden van een interview zitten zowel voordelen als nadelen wanneer je het vergelijkt met vragenlijsten.

⁸Wikipedia, de vrije encyclopedie,- <http://nl.wikipedia.org/wiki/Interview>, 2007

De voordelen van een interview zijn:

- Er kunnen gemakkelijker openvragen gesteld worden. Bij openvragen kan er soms meer informatie verkregen worden. Dit komt doordat er dieper op het onderwerp kan worden ingegaan. Bij een vragenlijst wordt dit vaak gezien als belasting, er moet dan veel geschreven worden door de persoon die de enquête invult.
- Er kan worden doorgevraagd.
- Interviews vergen minder van de taalvaardigheid en gedisciplineerdheid van de ondervraagde persoon.
- Interviews leiden tot beter ingevulde lijsten en minder ontbrekende gegevens.
- Men kan door middel van een interview het gesprek sturen en toezicht houden op de volgorde waarin de vragen ingevuld worden.

De nadelen zijn:

- Interviews zijn erg arbeidsintensief
- Voor de ondervraagde persoon eisen interviews meer tijd dan vragenlijsten.
- Een vragenlijst is anoniemer.

Belangrijk bij het interviewen is de manier van vraagstelling. Het is belangrijk dat de vragen letterlijk gesteld worden en dat er geen vragen overgeslagen worden. In het gesprek is het belangrijk de geïnterviewde op zijn/haar gemak te stellen.

2.4.2 Enquête

Het instrument dat we Bloemensteijn willen geven willen we de vorm van een enquête geven. We kiezen voor een enquête, omdat we de drempel voor cliënten zo laag mogelijk willen houden om aan te geven hoe ze begeleiding ervaren. Wanneer er een mondeling interview plaats zou vinden, komt er de vraag wie dit interview af zal nemen. Aangezien Bloemensteijn graag zelf het onderzoek wil doen zullen de medewerkers erbij betrokken worden. Voor de jongeren zal het moeilijker zijn om in het bijzijn van de contact persoon eerlijk te zijn. We verwachten wanneer ze vragen op papier mogen beantwoorden de stap om kritisch en eerlijk te zijn kleiner is. Ze zullen zich anoniemer voelen en minder geneigd zijn om sociaal wenselijke antwoorden te geven bij het schriftelijk invullen. Daarnaast kost een mondeling interview relatief veel tijd. Het kost ook veel vaardigheden van de interviewer.

Het nadeel van een enquête is dat de vragen en de manier van vraagstelling het antwoord kan beïnvloeden. Ook zullen we erop moeten letten dat de enquête niet te veel schriftwerk bevat. Er zijn echter cliënten op Bloemensteijn die niet kunnen schrijven. Het is van belang dat we zoeken naar een methode die bij de verschillende cliënten en hun verschillende niveaus aansluit.

Bij het opstellen van een vragenlijst is de manier van vraagstelling van belang. Je kunt onderscheid maken tussen open en gesloten vragen. Bij gesloten vragen kan degene die de vragenlijst invult kiezen uit antwoordmogelijkheden. Bij openvragen zijn er van tevoren geen antwoordmogelijkheden gegeven. De persoon die de vragen beantwoordt kan zelf een antwoord verzinnen. Het nadeel hiervan is dat het veel verwerkingstijd heeft en dat je soms een te globaal antwoord krijgt. Het geeft daarentegen wel veel informatie en er is weinig voorkennis nodig om de vragen op te stellen. Bij gesloten vragen is er minder verwerkingstijd nodig en er is een beperkte antwoordmogelijkheid. Er is veel voorkennis nodig om de vragen op te stellen.

We zullen tijdens ons onderzoek een afweging maken voor het gebruik van open en gesloten vragen.

De formulering van de vragen bij een interview is zeer belangrijk. Het is belangrijk dat de vragen duidelijk zijn en slechts voor één uitleg vatbaar zijn. Ook is het belangrijk dat er slechts één onderwerp tegelijk behandeld wordt. Het gebruik van makkelijke taal zal bij ons onderzoek ook van belang zijn. Het is van groot belang dat de cliënten het begrijpen. We zullen de vragen zo neutraal mogelijk proberen te formuleren, zodat de respondent niet in haar mening beïnvloed wordt door de manier van vraagstelling. Hierdoor zal de uitkomst meer valide zijn. De vragen die in de vragenlijst staan moeten geen kennis bevatten die een respondent niet bezit of feiten bevatten waarvan de respondent niet op de hoogte is.

Voor het opstellen van de antwoorden dient ook met een aantal dingen rekening gehouden te worden. We zullen na moeten denken of de gegevens op nominaal of ordinaal niveau gemeten moeten worden. We zullen het aantal categorieën moeten bepalen en rekening moeten houden met de verdeling.

De volgorde waarop de vragen staan heeft invloed op de beantwoording van de vragenlijst. We zullen daarom een weloverwogen keuze maken van de volgorde van de vragen. De verschillende subonderwerpen zullen we in verschillende vragen behandelen. Tijdens het maken van de vragen zullen we erop letten dat we gebruik maken van korte vragen.

De vragenlijst die we maken zullen we door neutrale mensen door laten lezen, om zo te kijken of de vragen neutraal geformuleerd zijn en niet sturen naar een bepaald antwoord. Ook zullen we de vragenlijst aan een aantal cliënten van Bloemensteijn voorleggen om te kijken of de vragenlijst inderdaad aansluit bij de doelgroep.

Tijdens het maken van de vragenlijst zullen we gebruik maken van de informatie over het schrijven van vragenlijsten die beschreven staat in de boeken: "Enquête research" van A.M. Oudenmans & K.A.R. Markus en "Basisboek methoden en technieken" van Baarde en de Goede.

Bij het maken van de vragenlijst zullen we rekening houden met de verwerking. We gaan nadenken over de manier waarop de enquête het best verwerkt kan worden en of er bij het verwerken van de enquête hulpprogramma's nodig zijn, zoals SPSS.

2.5. Tevredenheidsonderzoek Bloemensteijn 2004

Op Bloemensteijn vindt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek plaats onder de cliënten van Bloemensteijn. Er zijn twee organisaties die dit onderzoek uitvoeren. Het ene jaar voert LSR (Landelijk Steunpunt cliënten Raden) en het jaar daarop voert InteraktContour het tevredenheidsonderzoek uit.

In dit hoofdstuk willen we graag onze bevindingen beschrijven ten opzichte van het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek in februari 2004. Dit onderzoek heeft alleen betrekking op de woonvorm. We hebben ervoor gekozen om dit onderzoek te bestuderen, omdat dit onderzoek voor ons relevante informatie kan bevatten voor ons project.

Het LSR maakt gebruik van het Vijfhoek pictogrammensysteem. Dit is een computersysteem die zij gebruiken om het voor de jongeren met een meer beperkt cognitief niveau mogelijk te maken om de enquête zo zelfstandig mogelijk in te vullen.

Bezoekteam

Het LSR werkt ook met een bezoekteam. Dit is een onafhankelijk team dat een bezoek brengt aan Bloemensteijn en hierbij let op de negentien kwaliteitscriteria van Bloemensteijn. Deze mensen worden ingezet, omdat het LSR ervan uitgaat dat mensen van buitenaf met andere ogen naar Bloemensteijn kunnen kijken. De uitkomsten van het bezoekteam worden gezien als aanvulling op de uitkomsten van de enquête onder de bewoners.

De cliëntenraad heeft de uitkomsten van het onderzoek bekeken en naar aanleiding hiervan aanbevelingen opgesteld en deze met de locatiemanager besproken.

Vraagstelling

Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit verschillende stellingen over negentien kwaliteitscriteria. Op deze manier krijgen de bewoners keuze tussen een ja of een nee antwoord. Hierna wordt er gevraagd of er verbetering nodig is en op welke punten verbetering nodig is. Hier kunnen de bewoners hun antwoord dus toelichten en mogelijke oplossingen voor verbetering aandragen.

Vrijwilligers

Ze hebben gekozen voor onafhankelijke vrijwilligers die de bewoners ondersteunen bij het invullen van de enquête.

Het LSR heeft ook gebruik gemaakt van een instructie voor deze vrijwilligers. Ze hebben voor een instructie gekozen om de bewoner zo min mogelijk te beïnvloeden. Ook hebben ze om deze reden gekozen voor onafhankelijke vrijwilligers.

Het tevredenheidsonderzoek is anoniem ingevuld om het geven van sociaal wenselijke antwoorden tegen te gaan. Sociaal wenselijke antwoorden zijn antwoorden die niet gebaseerd zijn op de mening of de ervaring van de bewoner, maar op antwoorden waarvan de bewoner denkt dat de onderzoekers deze willen horen of het antwoord wat naar hun idee het meest normaal is.

Ook de onafhankelijke vrijwilligers en de instructie hiervan dragen bij aan het voorkomen van sociaal wenselijke antwoorden.

Het conclusieverslag

Het conclusieverslag is zo geschreven dat zowel de bewoners als de medewerkers het in kunnen zien en kunnen lezen. Ze hebben er bijvoorbeeld voor gekozen om zowel het aantal procenten te noemen als ook dit visueel uit te zetten in een staafbalk. Hierdoor is het voor bewoners makkelijker te begrijpen.

Uitkomsten die betrekking kunnen hebben met ons onderzoek

De vragen zijn letterlijk overgenomen uit het tevredenheidsonderzoek februari 2004 "Bewoners over Bloemensteijn". De uitkomsten die we hieronder beschrijven zijn eveneens afkomstig uit de resultaten van dit onderzoek. 21 van de in totaal 24 bewoners hebben meegewerkt aan het onderzoek.

We hebben een selectie gemaakt van stellingen en uitkomsten waarvan wij denken dat ze van invloed kunnen zijn op ons onderzoek. (of bij ons project.) Het gaat bij sommige stellingen om alle medewerkers en niet specifiek over de contactpersoon wat in ons onderzoek wel het geval is.

Houding van de medewerkers; respect

De medewerkers nemen mijn wensen serieus.

Op deze vraag antwoordde 75% ja en 24% nee. Op de vraag of er verbetering nodig is vond 29% van wel en 71% van niet. Suggesties die gegeven werden waren betere overdracht en de zaken beter opschrijven.

Ook zijn er bewoners die verbetering vragen van gespreksvaardigheden en de houding van de medewerker. Antwoorden die werden gegeven waren meer geduld, vaker samenvatten in een gesprek, beter doorvragen als iets onduidelijk is, minder snel oordelen en meer serieus nemen.

De medewerkers houden zich goed aan de met mij gemaakte afspraken.

90% was het met deze stelling eens en 10% was het er niet mee eens. 24% vond dat er verbetering nodig was en 76% vond dit niet.

De verbeteringen die genoemd werden waren:

Meer gericht op het individu en de afspraken die ermee gemaakt worden. Het zoeken naar een goed moment om veranderingen duidelijk te maken zou beter kunnen. Gemaakte afspraken moeten nagekomen worden. Afspraken maken om er later op terug te komen als het op dat moment niet uitkomt en zich hieraan houden.

Medewerkers staan open voor mijn kritiek.

De meeste bewoners (81%) zijn het eens met deze stelling 19% is het oneens met deze stelling.

29% vindt dat er verbetering nodig is en 71% vindt van niet.

Verbeterpunten die aangegeven worden zijn:

Sommige medewerkers zouden beter naar zichzelf moeten kijken. Het zou prettig zijn volgens een bewoner als enkele medewerkers zich minder autoritair op zouden stellen en hun mening niet door andere collega's op laten leggen.

De uitkomsten van het bezoek team over de houding van de medewerkers is:

Het bezoek team heeft de indruk dat de bewoners het over het algemeen prettig vinden om op Bloemensteijn te wonen. Pluspunten zijn dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze een grote keuzevrijheid hebben.

Er wordt goed gekeken naar hoe de bewoners zelf graag willen wonen en ze houden hierbij rekening met de toekomst.

Over de sfeer met de medewerkers had het bezoekteam de indruk dat deze goed is en naar de zin van de bewoners verloopt.

Het tot steun zijn van medewerkers

De medewerkers steunen mij als ik het moeilijk heb.

80% van de bewoners was het met deze stelling eens, 20% was het er echter oneens met de stelling. Een kwart van de bewoner vindt dat er verbetering nodig is en driekwart vindt verbetering niet nodig.

De verbeteringen die genoemd worden zijn:

Medewerkers van een andere groep steunen mij beter, maar daar ga je niet elke keer heen. Minder afstandelijk en minder bezig zijn worden ook genoemd. Verder zou meer persoonlijke belangstelling ook op prijs gesteld worden.

Als ik problemen heb dan word ik geholpen bij het zoeken naar oplossingen.

85% antwoordde hier bevestigend op. 14% was het er niet mee eens. Een kwart ziet graag verbetering en van driekwart hoeft er geen verbetering plaats te vinden.

Punten die verbeterd zouden kunnen worden volgens de bewoners zijn:

Een opener houding, problemen moeten beter en eerder gesignaleerd worden door het personeel, meer ruimte voor je gevoel en deze ook serieus nemen, meer doen met problemen die aangegeven worden.

De medewerkers begeleiden en steunen mij in mijn keuzen.

Ook met deze stelling was 85% het ermee eens en 14% niet. Daarentegen vond 30% dat er wel verbetering nodig was en 70% vond dit niet nodig.

De bewoners gaven aan de volgende verbeteringen op prijs te stellen:

Meer open houding, meer serieus genomen worden, meer begrip tonen voor je wensen, meer tijd vrij maken voor het benoemen van positieve en negatieve aspecten en de scheiding hiertussen duidelijk overbrengen naar de bewoner.

Het bezoek team vond over het tot steun zijn van de medewerkers het volgende:

Er is afgelopen jaren veel kritiek geweest op de instelling, er is goed naar geluisterd en echt wat mee gedaan. Dit wordt door het bezoektteam als positief ervaren.

Contactpersoon

Ik kan zelf mijn contactpersoon kiezen.

Met deze stelling is 67% het eens en 33% is het er niet mee eens. 19% vindt dat er verbetering nodig is en 81% vindt dit niet nodig.

Verbeterpunten die aangegeven worden zijn:

Een aantal bewoners heeft niet zelf mogen kiezen en zouden dit wel graag doen of in ieder geval een voorkeur aan willen geven.

Ik kan zelf bepalen wat ik met mijn contactpersoon bespreek.

Bijna iedereen is het met deze stelling eens (95% eens, 5% oneens). 19% van de bewoners geeft aan graag verbetering te zien en 81% vindt dit onnodig.

Punten die volgens de bewoners verbeterd kunnen worden zijn:

Betere verdeling van de aandacht over de bewoners waar een contact persoon begeleider van is. Meer respect tonen wordt ook genoemd.

De contactpersoon helpt me bij wat ik graag wil

Ook hier is bijna iedereen het met deze stelling eens (95% is het eens en 5% niet). 24 % ziet graag verbetering en 76% vindt verbetering niet nodig.

De volgende verbeteringen werden genoemd:

Doordat het niet klikt met de contactpersoon kan ze me niet goed helpen. Meer op één lijn zitten met de contactpersoon en meer respect tonen is gewenst.

Meer continuïteit in de aanwezigheid van contactpersonen wordt ook nog genoemd als verbeter punt.

Het bezoektteam was de volgende punten opgevallen.

- Er wordt gekeken naar wat je nodig hebt, je kan hierin je voorkeur opgeven.
- Er zijn wekelijkse gesprekken en de bewoner kan het zelf ook aangeven.
- Er is de mogelijkheid om ook met andere medewerkers over zaken te praten.
- Er wordt gewerkt met financiële zelfstandigheid.
- Belastingsformulieren worden nu door een afhankelijke administrator ingevuld, voorkeur zou hebben om dit door een onafhankelijk persoon te laten doen. Als aanbeveling draagt het bezoektteam aan om iedere bewoner zelf te laten kiezen of hij/zij zelf de formulieren in wil vullen en met wie.

Zorg- en begeleidingsplan

Ik weet wat er in mijn zorgplan staat.

90% weet dit inderdaad 10% geeft aan dit niet te weten. 10% geeft aan graag verbetering te zien en 90% vindt verbetering niet nodig. Er werden verder geen verbeterpunten genoemd.

Ik heb zelf mijn zorgplan opgesteld met mijn contactpersoon.

81% is het met deze stelling eens en 19% is het oneens. 19% ziet graag verbetering 81% hoeft er geen verbetering plaats te vinden.

Punten voor verbetering waren:

Eerst met de bewoner overleggen en dan pas met het team bespreken nu gebeurt dat andersom. Het gebeurt wel samen, maar zo voelt dat niet.

Ik kan regelmatig mijn zorgplan overleggen met mijn contact persoon.

Met deze stelling is 90% het eens en 10% is het er niet mee eens. Een kwart van de bewoners wil graag verbetering zien en driekwart van de bewoners vond verbetering onnodig.

Verbeterpunten die genoemd werden waren:

Contactpersoon moet meer aanwezig zijn, meer het gevoel geven dat ze invloed hebben en daadwerkelijk deze invloed ook geven.

Opmerkingen die het bezoektteam had met betrekking tot het zorg- en begeleidingsplan:

Bewoners worden betrokken bij het opstellen van het zorgplan. Het wordt regelmatig bijgesteld en er worden kleine doelen gesteld.

Er is weerstand bij de bewoners om de profielschets die opgenomen wordt in het zorgplan te bespreken, omdat de profielschets zwart/wit laat zien wie iemand is en wat die gene wel en niet kan. Positief is dat het zorgplan driemaandelijks wordt geëvalueerd.

Naar aanleiding van deze vragen en uitkomsten zijn de belangrijkste verbeterpunten op deze gebieden:

- Het meer serieus nemen van de bewoners (29%)
- Meer openstaan voor kritiek (29%)
- Op tijd informeren van veranderingen en ontwikkelingen in de woonvorm door de begeleiders (30%)

3. Onderzoeksvraag en definiëring begrippen

3.1 Probleemstelling

Bloemensteijn heeft weinig inzicht in de manier waarop jongeren de begeleiding van hun contactpersoon ervaren. Hierdoor weet Bloemensteijn niet of de begeleiding op dit moment goed aansluit op wensen en behoeften van de jongeren. Bloemensteijn hoopt dat als zij meer inzicht krijgen in hoe de jongeren de begeleiding door de contactpersoon ervaren, zij beter in kunnen spelen op de behoeften van de jongeren ten opzichte van deze begeleiding.

3.2 Doelstelling

Een duidelijk, overzichtelijk instrument ontwikkelen waarmee de medewerkers op een effectieve, efficiënte en objectieve manier een reëel beeld kunnen schetsen van de ervaringen die de jongeren hebben op het gebied van de begeleiding door de contactpersoon.

3.3 Onderzoeksvraag

Hoe kan Bloemensteijn op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek verrichten naar de ervaring van hun cliënten ten opzichte van de begeleiding door de contactpersoon?

3.4 Deelvragen

Om onze hoofdvraag te kunnen beantwoorden hebben zijn we tot verschillende deelvragen gekomen die we achtereenvolgens willen beantwoorden:

1. Wat is de visie van Bloemensteijn?
2. Wat is de doelgroep van Bloemensteijn?
3. Op welke manier wordt er op dit moment gekeken naar hoe de jongeren de begeleiding door de contactpersoon ervaren?
4. Wat is de visie van de contactpersoon ten opzichte van hoe er op dit moment terugkoppeling plaatsvindt over de ervaringen van de jongeren met de contactpersoon?
5. Welke onderzoeksmethode is geschikt om op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek te verrichten?
6. Zijn er al methoden ontwikkeld om op een objectieve manier onderzoek te verrichten naar de manier waarop de begeleiding van de contactpersoon ervaren wordt?
7. Welke onderzoeksmethode sluit het beste aan bij zowel de visie als de cliënten van Bloemensteijn en is het meest geschikt om dit onderzoek te realiseren?

3.5 Begrippen

Contactpersoon: een contactpersoon is een medewerker die het contactpersoonschap vervuld voor één of meerdere cliënten. Andere benamingen voor contactpersoon zijn: mentor of persoonlijk begeleider. Een contactpersoon is eerste aanspreekpunt voor de cliënt. De contactpersoon is de eerst verantwoordelijke voor de (individuele) zorgverlening.

Contactpersoonschap: het vervullen van de rol van contactpersoon.

Activiteitscentrum (AC): een centrum voor lichamelijk gehandicapten die deel kunnen nemen aan de aangeboden activiteiten.

Woonvorm (WV): een plek waar jongeren met een lichamelijke handicap wonen.

Pictogrammen (picto's): ondersteunende afbeeldingen.

4. Opzet en uitvoering onderzoek

4.1 Onderzoeksmethode

4.1.1 Interviews medewerkers

We willen interviews gaan houden onder de medewerkers van woonvorm Bloemensteijn en activiteitencentrum Bloemensteijn. We kiezen ervoor om van beide locaties vier medewerkers te interviewen. Dit komt neer op acht medewerkers in totaal. We hebben voor vier medewerkers per locatie gekozen, omdat we verwachten ons zo een beeld te kunnen vormen van de opinie van de medewerkers. Het is niet haalbaar om alle medewerkers te interviewen. Dit is naar onze mening ook niet nodig. Het is voor ons van belang om een globaal beeld te krijgen van de visie van de medewerkers op het contactpersoonschap. We verwachten van de medewerkers handvatten te krijgen welke punten van belang zijn om in de enquête te verwerken.

We kiezen ervoor om onze contactpersonen bij het interviewen buitenwegen te laten. Hier kiezen we voor, omdat zij dicht bij het project staan en we verwachten dat ze hierdoor minder objectief kunnen zijn.

Aangezien we niet alle medewerkers interviewen en andere medewerkers misschien ook ideeën en tips voor ons hebben zullen we een postvakje aanmaken waar ze hun ideeën, tips en opmerkingen in kunnen leggen. Medewerkers kunnen ons natuurlijk altijd aanschieten, omdat we er niet altijd zijn hebben we er toch voor gekozen om een postvakje aan te maken.

We kiezen ervoor om bij de medewerkers in eerste instantie gebruik te maken van het beleefd taalgebruik. Hiervoor gebruiken we het woordje 'u' in het gesprek. Wanneer de medewerker aangeeft met 'je' aangesproken te willen worden, zullen we hierop overgaan.

De interviews willen we inleiden met een korte uitleg over hetgeen waar we mee bezig zijn en het doel van het gesprek. Na het interview willen we de medewerkers bedanken voor hun medewerking.

4.1.2 Cliëntenraad

Naast de interviews met de medewerkers willen we ook de cliënten om hun mening vragen. Dit willen we doen door een aantal vragen aan de cliëntenraad voor te leggen. We vinden het belangrijk dat cliënten inbreng hebben in het ontwikkelen van de enquête, omdat de enquête immers voor hen bedoeld is.

4.1.3 Onderzoek andere instellingen

Daarnaast willen we nagaan of er in andere instellingen al een dergelijk onderzoek bestaat. Wanneer dit al bestaat kunnen we onderzoeken op welke wijze andere instellingen dit vormgeven. Dit kan voor het ontwerpen van onze eigen onderzoeksontwerp van belang zijn.

4.1.4 Ontwerpen onderzoeksontwerp

Nadat we deze stappen doorlopen hebben willen we aan de slag gaan met het maken van het onderzoeksontwerp. Na het ontwerp ontworpen te hebben willen we het testen. Na het testen van de enquête zullen we het ontwerp aanpassen en definitief maken.

4.2 Onderzoeksontwerp

4.2.1 Interviews medewerkers

Voor het interviewen van de medewerkers hebben we een aantal vragen opgesteld. Deze vragen kunt u vinden in Bijlage 1. We kiezen ervoor om individueel de interviews af te nemen. Hierdoor zal er een veiligere situatie voor de geïnterviewde gecreëerd worden. We willen met het interviewen de geïnterviewde op zijn/haar gemak stellen. Wanneer iemand zich op zijn/haar gemak voelt, zal degene eerlijker zijn in het geven van antwoorden en meer vertellen.

Tijdens het interviewen maken we gebruik van een taperecorder. Hierdoor hoeven we niet mee te schrijven en kunnen we dieper op de onderwerpen ingaan. Voor het verwerken van de enquête zal dit ook ten goede komen.

4.2.2 Cliëntenraad

De cliëntenraad willen we een drietal vragen voorleggen. We kiezen voor drie vragen, omdat de cliënten een korte concentratieboog hebben. We hebben drie vragen opgesteld die naar ons idee het meest van belang zijn om de cliënten te vragen. We zullen bij het stellen van de vragen er op letten dat we spreken in duidelijke makkelijke taal.

4.2.3 Onderzoek andere instellingen

We kiezen ervoor om niet alle instellingen in Nederland te benaderen. Hiervoor kiezen we, omdat er anders te veel tijd in zou gaan zitten. We willen steekproef nemen en een aantal instellingen in Nederland afbellen met de vraag of ze in het bezit zijn van een onderzoek om de ervaring van de cliënten ten op zichte van de contactpersoon te evalueren. Daarnaast zullen we vragen of ze weten of dit op een andere instelling aanwezig is. Dit kan ons helpen om een onderzoeksontwerp te vinden met betrekking tot de evaluatie van de contactpersoon.

4.2.4 Ontwerpen van het onderzoeksontwerp

In ons ontwerp zullen we de punten die de medewerkers en cliënten aandragen verwerken. We zullen onze enquête testen en evalueren met de cliënten.

5. Resultaten

5.1 Interviews medewerkers

Door het afnemen van de enquêtes onder het personeel van Bloemensteijn willen we meer inzicht krijgen in ideeën van de medewerkers omtrent de enquête. We wilden inzicht krijgen in de manier waarop het contactpersoonschap op dit moment geregeld is, zodat we hier tijdens het maken van de vragen rekening mee kunnen houden.

We hebben acht medewerkers, die een of meerdere contactpersoonschappen vervullen, geïnterviewd. Vier van de woonvorm en vier van het activiteitscentrum. We hebben de geïnterviewden door middel van een steekproef gekozen. We hebben dus acht mensen uit een lijst van medewerkers hebben geprikt. Onze begeleiders mochten één persoon wijzigen wanneer zij dit nodig achtten. Dit hebben zij niet gedaan. Ze zijn akkoord gegaan met ons voorstel. Hieronder zullen we de verkregen resultaten bespreken en tot slot een conclusie trekken.

Lengte van werkzaamheid

De mensen die zijn geïnterviewd zijn tussen de twee en de 22 jaar werkzaam bij Bloemensteijn. De uren dat zij per week werkzaam zijn ligt tussen de 16 en de 32 uur.

De werkwijze

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de werkwijze op dit moment. Er wordt meer cliëntgericht gewerkt en dat wordt door meerdere medewerkers aan gestipt als belangrijk punt in de werkwijze. Er wordt wel opgemerkt dat cliëntgericht werken nog wel vaag is en dat de medewerkers nog zoekende zijn naar een goede invulling hiervan.

Ook wordt er door een medewerker aangegeven dat het belangrijk is dat er aandacht blijft voor de methodieken en de visies. Op dit moment is hier al wel aandacht voor, maar dit zou meer mogen.

Contactpersoonschap

Het aantal contactpersoonschappen varieert van één tot vijf. Sommige medewerkers hebben een duo contactpersoonschap. Dat betekent dat er voor één cliënt twee contactpersonen zijn, hierdoor is het contactpersoonschap dus onder twee medewerkers verdeeld.

Een contactpersoon kan niet worden gekozen door de cliënt, maar deze wordt aangewezen. Er kan geschoven worden, meestal gebeurt dit om praktische redenen, maar een cliënt kan ook zelf aangeven liever een andere contactpersoon te krijgen. Er wordt dan gekeken naar de situatie en de mogelijkheden.

Het komt regelmatig voor dat cliënten zowel op de woonvorm wonen als deelnemen aan het activiteitscentrum. In deze gevallen hebben ze op beide plekken een contactpersoon. Aangegeven wordt dat sommige contactpersonen onderling weinig contact hebben en anderen hebben regelmatig contact. Bij de een is er gemiddeld vier keer per jaar contact tussen de beide contactpersonen en bij de ander is er regelmatig mailcontact. Het ligt meestal aan de situatie en reden hoeveel contact er is.

Het aantal uur dat je beschikbaar hebt voor het contactpersoonschap verschilt per medewerker blijkt uit de interviews. Door onregelmatige diensten van medewerkers en weekendverloven van de bewoners is het soms lastig om tijd te vinden waarop beide partijen kunnen. Over het algemeen denken de geïnterviewden dat er genoeg tijd is voor de cliënt met betrekking tot het contactpersoonschap. Wel geven sommige aan het prettig te vinden als ze er af en toe meer tijd voor zouden hebben.

Ook verschilt het per cliënt en per contactpersoon hoeveel contact er is met de ouders. Bij de ene cliënt wordt er wekelijks gemaïld en bij de andere cliënt is er eens in de drie maanden contact. Ouders en cliënten geven hierin vaak zelf aan hoeveel behoefte ze hebben aan contact en hoe vaak dit contact dus moet plaats vinden.

Goede eigenschappen

Uit de interviews kwam naar voren dat de medewerkers de volgende eigenschappen goede eigenschappen vinden voor een contactpersoon:

- Eerlijkheid.
- Duidelijkheid kunnen geven.
- Niet alles uit handen willen nemen van de bewoner.
- Balans kunnen vinden tussen helpen en de cliënt het zelf laten doen
- Humor en de balans met serieus zijn.
- Goed kunnen luisteren.
- Feedback kunnen geven en ontvangen.
- Geduld.
- Inlevingsvermogen.
- Rustig en afwachtend.
- Observatie vermogen.
- Prioriteiten kunnen stellen.
- Respect voor de cliënt.
- Betrouwbaarheid.
- Overzicht houden.

Taken van een contactpersoon

- Oudersteunen en begeleiden van de cliënt.
- In de gaten houden of een cliënt zich prettig voelt op en in de groep.
- Onderhouden van contacten met ouders en familie.
- Samenvattingen van de rapportages schrijven.
- Zorgplan schrijven en bespreken met de cliënt
- Vakantiedagen regelen
- Contacten verzorgen met bijvoorbeeld huisarts en specialisten.
- Samen met de cliënt invullen van formulieren.
- Kijken hoe de dagelijkse dingen verlopen zoals corvee taken, kamer opruimen e.d.
- De gezondheid van de cliënt in de gaten houden.
- Gevoelens van de cliënt peilen.
- Op tijd kunnen doorverwijzen.
- Goed contact onderhouden met je cliënt en weten waar hij/zij mee bezig is.
- Op de hoogte zijn waar verschillende disciplines mee bezig zijn.
- Terugkoppeling naar het team

Positieve punten van het contactpersoonschap

- Het is leuk om contactpersoon te zijn.
- De persoonlijke en intensieve band met jongeren en soms ouders.
- In hun leefwereld terecht komen.
- Een vast aanspreekpunt.
- Overzicht door één persoon.
- Het geeft duidelijkheid.

Negatieve punten van het contactpersoonschap

- Tijdgebrek en daardoor dus weinig voorbereidingstijd
- Drukke.
- Te close worden met je cliënt.
- Lastig als je langdurig ziek bent.
- De cliënt heeft geen inspraak in degene die zijn contactpersoon wordt.

Contact met de cliënt

Uit de interviews blijkt dat het erg verschilt hoeveel contact er is tussen de cliënt en de contactpersoon. Sommigen hebben elke dag contact en hebben één keer in de week een gesprek, anderen hebben geen vaste afspraken, en weer een ander probeert een keer in de twee/drie weken een gesprek te hebben.

Ook dit wisselt dus erg per cliënt en per medewerker.

Cliënten kunnen met hun problemen of vragen ook bij andere medewerkers terecht ze zijn hiervoor niet aangewezen op hun contactpersoon.

Initiatieven nemen voor een afspraak van een gesprekje

Er wordt aangegeven dat het wisselend wie het initiatief neemt voor een gesprekje. Toch geven de geïnterviewden bijna allemaal aan dat zij zelf voornamelijk het initiatief hiertoe nemen. Ze proberen wel de cliënt hierin te betrekken en te stimuleren zelf het initiatief te nemen. Sommige cliënten nemen hierin wel het initiatief volgens een aantal medewerkers, het ligt ook aan de cliënt die je begeleidt.

Initiatieven nemen voor het aankaarten van onderwerpen

In de meeste gevallen is dat de contactpersoon, maar cliënten komen zelf ook wel met onderwerpen voor een gesprek. Het is dus wisselend. De meeste geïnterviewden geven aan de cliënt zoveel mogelijk te stimuleren om punten zelf of met hulp aan te kaarten.

Onderwerpen die aanbod komen of waar jongeren tegenaan lopen

Onderwerpen die bij een contactpersoon aanbod komen zijn voornamelijk praktische dingen.

Praktische zaken die worden genoemd zijn:

- Financiën
- Het maken en nakomen van afspraken
- Agenda en kalender gebruik
- Formulieren invullen
- Leerdoelen
- Het zorgplan
- Vrije dagen inplannen
- Uitzoeken wat de vervolg mogelijkheden zijn voor zorg en hierin de wensen van de cliënt meenemen.

Als jongeren problemen hebben op persoonlijk vlak dan moet de contactpersoon vaak eerst doorvragen voordat het probleem gedeeld wordt of ze geven aan het er niet over te willen hebben, dit is ook prima.

Problemen op persoonlijk vlak die wel aangekaart worden zijn:

- Problemen waar ze mee zitten
- Problemen/ruzies met bewoners en/of medewerkers
- Relatie problemen
- Conflicten en problemen thuis

- Acceptatie van hun handicap

Contactpersonen zijn niet altijd aanwezig. Dit is voor sommige cliënten lastig.

Ontevredenheid onder de cliënten

Meerdere medewerkers gaven aan dat cliënten wel eens aan hebben gegeven ontevreden te zijn. Dit komt echter niet vaak voor. Als cliënten ontevreden zijn over een persoon geven ze dit meestal aan een andere medewerker aan, bijna nooit aan de persoon zelf.

Redenen van ontevredenheid waren:

- De manier van benadering/bejegening
- Het doorgaan op sommige onderwerpen door de contactpersoon.
- Het chaotisch zijn van de medewerker.
- Bot reageren van een medewerker.
- Niet weten wat ze aan moesten met de vorm van humor van een medewerker.
- Het programma op het AC.
- Het pas achteraf informeren van de jongeren welk traject je hebt bewandeld.
- De contactpersoon zelf, het klikte niet met de contactpersoon en de jongere.
- Afwezig zijn van de contactpersoon op momenten dat de cliënt hem/haar nodig had.

Reacties van medewerkers ten opzichte van dit onderzoek

Een aantal geïnterviewden gaven aan erg nieuwsgierig te zijn naar de uitkomsten. Ook gaven ze aan dat ze nieuwsgierig zijn naar de manier waarop de bewoners de enquête zullen invullen. Of dat met name gebaseerd zal zijn op persoonlijke voorkeur of dat ze het 'verstandig' in kunnen vullen.

Ook zijn ze benieuwd hoe wij de enquête vorm gaan geven. Ze vinden het goed dat nu ook het contactpersoonschap onder de loep wordt genomen.

Geen van de geïnterviewden is op de hoogte van een dergelijk onderzoek dat bij andere instellingen bestaat.

Onderwerpen die volgens de geïnterviewden van belang zijn om op te nemen in de enquêtes

- Het belang van de bewoner zelf.
- Hoe woon je hier op een prettige manier.
- Kun je de dingen leren die je wil leren?
- Aan kunnen en durven geven van positieve en negatieve feedback.
- Hoe ervaren de bewoner de bejegening van de contactpersoon op dit moment. Eerder is bejegening een onderwerp geweest waar bewoners niet tevreden over waren.
- Is er genoeg tijd voor de bewoners?
- Wordt er goed naar de cliënten geluisterd?
- Het gevoel dat ze hebben bij iemand die hen begeleid.
- Vragen naar de band met de contactpersoon.
- Hoe ze humor ervaren.
- Of de cliënten het idee hebben dat er wat gedaan wordt met de dingen die zij aangeven.
- Doet de contactpersoon het geen hij/zij voor jou zou moeten doen?
- Hoe vinden de cliënten het overleg met thuis?
- Het welbevinden van de cliënt op dat moment, zodat je beter kan inschatten of de vragen zijn beïnvloed door het gevoel van de cliënt op dat moment. Bijvoorbeeld, de cliënt heeft net een rot gesprek gehad met de contactpersoon of deze is net even streng geweest. Hierbij moet je rekening houden met het korte termijngeheugen van de cliënten.
- Heeft de cliënt het gevoel dat ze met alles bij de contactpersoon terecht kan?
- Is er een open relatie met de contactpersoon?
- Ervaren dat ze serieus genomen worden.
- Wat ze wel en niet leuk vinden aan de contactpersoon.
- Ervaringen met en verwachtingen van de contactpersoon.
- Of iemand het naar zijn zin heeft.

- Wat de cliënt ervan vindt als dit met de contactpersoon wordt doorgenomen.
- Of iemand een andere contactpersoon zou wensen.

Tips voor de formulering van de vragen

- Niet te abstract houden.
- Voorbeelden geven in de enquête.
- Meerkeuze vragen.
- De cliënten zelf een voorbeeld laten bedenken bij vragen.
- Vragen naar de frequentie dat iets voorkomt.
- Niet te moeilijke taal, 'Jip en Janneke taal'.
- Niet te lange zinnen.
- Picto's is een goed idee.
- Niet te kleine letters. Een paar cliënten zijn slechtziend.
- Luchtige vragen, niet te zwaar maken.
- Concrete vraagstelling.
- Open vragen zijn vaak lastig, een keuze maakt het invullen al gemakkelijker.
- Keuzes moeten soms wel wat meer zijn als ja/nee, eens/oneens.
- Ruimte voor meerdere keuzes.
- Je zou een klein verschil kunnen maken tussen 'Jip en Janneke' taal-enquête en een enquête voor cliënten met een iets hoger niveau.
- Via de computer is een goed idee. De meeste cliënten zijn best handig met de computer.
- Niet alle bewoners kunnen lezen.
- Zorg dat je meerdere vragen over het zelfde onderwerp hebt. Vragen dus terug laten komen, maar dan net op een andere manier geformuleerd. Dan zul je zien dat je op een zelfde vraag, maar dan anders geformuleerd, andere antwoorden krijgt.
- Houdt de enquête kort maximaal 15 à 30 minuten. Concentratie valt bij veel bewoners al snel weg.
- Leuke vraagstelling.
- Niet teveel fictie.
- Directe vragen.
- Een spraakcomputerprogramma.
- Er zijn cliënten die emoties niet kunnen scheiden.
- Als iemand ontevreden is vragen waarom dit is. Door het zorgplan of door iets wat is gezegd.

Overige tips

- Herhaal de enquête na twee maanden en kijk of de resultaten overeen komen. Je kunt dan kijken of de beleving van die dag invloed heeft gehad op het invullen van de enquête.
- Wie vult met de bewoner de enquête in? Laat het niet de contactpersoon doen, maar iemand die ze vertrouwen. Misschien dat ze zelf mensen mogen kiezen. Als het binnen het team opgevangen wordt kunnen er ook bij cliënten remmingen optreden omdat ze bang zijn dat het binnen het team besproken wordt.
- Als je dingen op papier zet, maar het ene beetje aantrekkelijk, leuk kleurtje, plaatje erbij.
- Neem de enquête als test eerst met een paar bewoners af.
- Bij de cliëntenraad is het belangrijk dat je de cliënten uitnodigt om wat te zeggen. Zo veel mogelijk openvragen vermijden zonder sturend te worden.

5.2 Cliëntenraad

Bloemensteijn heeft een cliëntenraad. Hierin komen verschillende onderwerpen aan bod waar cliënten over mogen praten. Het is een vaste groep cliënten die hieraan deelneemt. Elk half jaar vinden hier verschuivingen in plaats. Wij hebben tijdens een vergadering van de cliëntenraad een aantal punten ingebracht om te peilen wat hun mening is over deze punten met betrekking tot het ontwikkelen van de enquête. Het doel van het bijwonen van een deel van de vergadering was de mening van de cliënten horen en erachter komen wat zij belangrijk vinden dat er in de enquête naar voren komt.

Op 17 maart zijn wij aanwezig geweest bij de cliëntenraad. De conclusies die we uit dit bezoek hebben getrokken zullen wij hieronder vermelden.

- Alle aanwezigen waren het ermee eens dat het handig is om de enquête door alle cliënten op de computer te laten invullen.
- De meningen waren verdeeld of het handiger zou zijn als er alleen ja/nee vragen waren of dat er ook open vragen waren. Er werd geopperd dat je meer uit kan leggen als het open vragen zijn, maar dat dit voor sommigen wel te moeilijk is.
- Op de vraag wie hen kan helpen bij het invullen van de enquête kwam naar voren dat ze het liefst niet de contactpersoon hadden, maar iemand anders uit het team. Ze gaven aan dat als ze begeleid werden door iemand die ze niet kenden ze dat moeilijk vinden. Dus de voorkeur gaat uit naar iemand binnen het team.
- Het voorstel om picto's te gebruiken vonden ze een goed idee. Met name voor degene die niet zo goed konden lezen.
- Op de vraag wat ze belangrijk vinden dat in de enquête komt te staan komen ze later nog terug, dus dat zullen we tegen die tijd verwerken in dit verslag.

5.3 Onderzoek bij andere instellingen

Om een goed onderzoeksontwerp te kunnen ontwikkelen hebben we de keuze gemaakt om te onderzoeken of er bij andere instellingen al gebruik gemaakt wordt van een methode om het contact met de contactpersoon te evalueren. Aangezien het niet haalbaar is om alle instellingen in Nederland te benaderen, hebben we ervoor gekozen om random een aantal instellingen de vraag, of ze over een onderzoek beschikken om het contact met de contactpersoon te evalueren, voorgelegd. Daarnaast hebben we deze instellingen gevraagd of ze een instelling wisten waar wel een dergelijk onderzoek plaatsvindt. We hebben bij het benaderen van de instellingen gelet op de doelgroep van de instelling. Instellingen met als doelgroep jonge kinderen hebben we niet benaderd. Deze doelgroep is zo jong dat een onderzoek om het contactpersoonschap te evalueren geen betrekking heeft op hen. Verder hebben we instellingen met verschillende doelgroepen benaderd. Het is voor ons onderzoek niet essentieel dat het gaat om dezelfde doelgroep. Uit onderzoeken van instellingen met een andere doelgroep kunnen we na onze verwachting nuttige informatie halen. Ons doel van dit onderzoek is om een onderzoek met betrekking tot de contactpersoon te vinden en indien mogelijk inspiratie op te doen voor ons eigen onderzoeksontwerp.

We hebben de instelling via de e-mail benaderd. We hebben hiervoor gekozen, om de financiële kosten te beperken. Ook kunnen mensen op deze manier beter nadenken over het antwoord dat ze geven. Het is mogelijk dat sommige medewerkers bij een collega navragen of er een dergelijk onderzoek binnen hun instelling aanwezig is. Het nadeel van het versturen van een e-mail is dat de kans aanwezig is dat er weinig respons komt. Om deze reden hebben we het telefonisch onderzoeken achter de hand gehouden voor het geval dat we weinig tot geen reactie terug zouden krijgen.

Bovenverwachting kregen we redelijk veel reacties terug via de e-mail. De volgende instellingen hebben we benaderd en we hebben de volgende resultaten verkregen.

Instelling	Reactie	Onderzoek met betrekking tot het contactpersoonschap	Overige
Trias Jeugdhulp Jeugdzorg.	Ja	Nee	Er wordt bij deze instelling een C-toets afgenomen. Dit is een vragenlijst van stichting Alexander en gaat in opdracht van de MOGroep
Dunamis. Stichting voor jeugdhulpverlening	Ja	Nee	Er wordt alleen een algemeen tevredenheidsonderzoek afgenomen.
Van Boeijen. Voor mensen met een verstandelijke handicap.	Nee	-	-
De waarden. Jeugdzorg	Ja	Nee	-

Stichting Bredevoort. Jeugdzorg.	Nee	-	-
Hoenderloo-groep. Jeugdzorg.	Ja	Nee	Heeft een algemeen tevredenheidsonderzoek gestuurd.
's Heerenloo. Voor mensen met een verstandelijke handicap.	Ja	Nee	-
Sein. Epilepsiekliniek.	Nee	-	-
Nové Jeugdzorg.	Ja	Nee	-
Amerpoort Voor mensen met een beperking.	Ja	Nee	-
Reinaerde Voor mensen met een verstandelijke handicap.	Ja	Nee	-
Pactum Jeugdzorg.	Ja	Nee	-
J.P van den Bent Voor mensen met een verstandelijke handicap.	Ja	Nee	-
MOGroep	Ja	Nee	Hebben artikelen toegestuurd over de C- toets.

Uit deze resultaten blijkt dat er op de benaderde instellingen geen specifiek onderzoek is naar de begeleiding door de contactpersoon. Wel wordt er op meerdere instellingen een algemeen tevredenheidsonderzoek gedaan. Bij het benaderen van de MOGroep bleek dat ook hier geen onderzoek gedaan wordt dat gericht is op de begeleiding van de contactpersoon. Wel hebben we artikelen gekregen met meer informatie over de C-toets en de manier waarop deze toets ontwikkeld is en afgenomen wordt.

Gezien de resultaten zijn we gestopt met het onderzoeken bij andere instellingen. We verwachtten geen instelling te vinden die wel een dergelijk onderzoek doet en willen om deze reden onze tijd besteden aan het ontwikkelen van het onderzoeksontwerp.

5.4 Conclusie

Uit het houden van de interviews en het bijwonen van de cliëntenraad hebben we veel informatie verkregen. Helaas heeft het onderzoek bij andere instellingen geen bruikbare resultaten opgeleverd.

We zullen nu kort de belangrijkste punten noemen om mee te nemen in het ontwikkelen van de enquête.

- Het op de computer invullen van de vragenlijst. De cliënten kunnen bijna allemaal met een computer overweg. Ook is het misschien mogelijk om een gesproken tekst aan een vraag te koppelen, zodat mensen die niet of niet goed kunnen lezen de vraag begrijpen.
- De vragen in makkelijke begrijpbare taal schrijven en pictogrammen gebruiken ter ondersteuning.
- Combinatie van meerkeuze vragen en vragen waarbij ze een voorbeeld moeten noemen.
- Een vraag meerdere keren op een andere manier terug laten komen.
- Het welbevinden van de cliënt terug laten komen in de enquête, door bijvoorbeeld met vragen hierover te beginnen.

Belangrijke punten die uit dit onderzoek naar voren komen om te verwerken in de enquête zijn de tijd die de contactpersoon heeft en de bejegening door de contactpersoon en wanneer er iemand bij de enquête komt zitten, is het handigste dat dit iemand anders uit het team is.

6. Ontwikkelen van het onderzoeksontwerp

6.1 Mogelijkheden computergebruik

Na aanleiding van de uitkomsten van de interviews, gesprek met de cliëntenraad en praktische overwegingen hebben we besloten om de enquête af te nemen op de computer. Hierdoor kunnen meer cliënten de enquête zelfstandig invullen. Bijna alle cliënten van Bloemensteijn kunnen redelijk overweg met een computer. Daar komt bij dat een enquête op een computer invullen voor de jongeren over het algemeen aantrekkelijker is als op papier.

Er zijn echter ook een aantal nadelen aan het gebruik van de computer. Om deze zoveel mogelijk in te perken zullen we een goede afweging maken bij het kiezen voor een programma dat het beste aansluit bij de behoefte en de mogelijkheden van de cliënten.

Er zijn verschillende computerprogramma's waarmee je een enquête kunt ontwerpen en vervolgens af kunt nemen.

De enquête uitwerken, ontwikkelen en afnemen via de computer vergt enige kennis en vaardigheden. Punten die voor ons meewegen in het maken van een keuze voor een programma zijn:

- Overzichtelijke weergave.
- De mogelijkheid voor het toepassen van plaatjes ter ondersteuning voor de cliënten.
- Mogelijkheid voor het toevoegen van spraak, zodat ook de cliënten die niet kunnen lezen het zo zelfstandig mogelijk in kunnen vullen.
- Mogelijkheid om vragen aan elkaar te koppelen, zodat bij vragen die herhaald worden één conclusie kan worden getrokken.
- Mogelijkheid tot blokkeren van teksten, zodat deze niet door iedereen kunnen worden aangepast.
- Niet te ingewikkeld om te maken, gezien onze kennis van computerprogramma's.
- Makkelijk hanteerbaar voor begeleiding en cliënten.
- Database. Dit kan handig zijn als enquêtes meerdere malen afgenomen worden om de uitslagen met elkaar te vergelijken. Enquêtes worden afzonderlijk van elkaar verwerkt dus hiervoor is een database overbodig.
- De kosten. Deze dienen laag gehouden te worden.
- Aanwezigheid van het programma op alle computers waar de enquête op wordt afgenomen

Hieronder zullen we de verschillende mogelijkheden tegen elkaar afwegen.

Microsoft Word

Met Word kan je een overzichtelijke weergave maken waarbij plaatjes kunnen worden ingevoegd. Het is een gemakkelijk programma om mee te werken, we hebben hier al ervaring mee. Ook voor begeleiders en cliënten is het gemakkelijk te gebruiken. Het is kosteloos en is op alle computers aanwezig.

Het toevoegen van spraak, het aan elkaar koppelen van vragen en het blokkeren van teksten behoren niet tot de mogelijkheden van dit programma. Er is geen mogelijkheid voor een database.

Microsoft Excel

Ook hierbij is het mogelijk om een overzichtelijke weergave te maken. Ook plaatjes kunnen in het bestand worden toegevoegd. Teksten kunnen bij dit programma geblokkeerd worden. Dit programma is voor ons, na verdieping, hanteerbaar, we hebben hier al enige ervaring mee. Ook voor cliënten en begeleiders zal dit programma gemakkelijk uit te voeren zijn. Het gebruik van Excel is kosteloos omdat dit programma op vrijwel alle computers aanwezig is.

Er is geen mogelijkheid om ook spraak hieraan toe te voegen of vragen aan elkaar te koppelen. Ook een database is niet mogelijk.

Microsoft Access

Bij Access is het goed mogelijk om een overzichtelijke weergave te maken. Het invoegen van plaatjes is mogelijk, ook teksten kunnen in dit programma geblokkeerd worden. Dit programma is voor ons hanteerbaar, mits we ons hier in verdiepen. We hebben beide met Access geen ervaring. Voor cliënten en begeleiders zal dit programma wat lastiger hanteerbaar zijn omdat zij hier zelf naar alle waarschijnlijkheid weinig mee hebben gewerkt. Er is een mogelijkheid om een database aan te leggen. Ook het gebruik van Access is kosteloos en is op de meeste computers al aanwezig.

Flash

Met dit programma is het mogelijk om een goede overzichtelijke weergave te verkrijgen. Plaatjes en spraak toevoegen behoort tot de mogelijkheden. Ook kunnen vragen aan elkaar gekoppeld worden. Teksten kunnen niet bewerkt worden door anderen. Ook een database is met dit programma mogelijk. Het programma kan kosteloos worden geïnstalleerd.

Dit programma vergt enige computerkennis en vaardigheden. Wij beschikken niet over de benodigde kennis en om ons hierin te verdiepen zal een grote tijdsinvestering betekenen.

Voor cliënten en begeleiders zal het makkelijk hanteerbaar zijn, alleen wanneer er aanpassingen plaats moeten vinden zal dit zonder de benodigde kennis lastig zijn.

Flash is op de meeste computers niet aanwezig. Het kan via internet gedownload worden en geïnstalleerd worden op de computers waarmee de enquêtes worden afgenomen.

Uitbesteden

Een andere mogelijkheid is het uitbesteden van dit deel van de opdracht aan een universiteit. De universiteit kan alle wensen die wij hebben naar alle waarschijnlijkheid toepassen in het ontwerp. Zoals vragen aan elkaar linken, plaatjes toevoegen, teksten blokkeren, ondersteuning door middel van spraak, database, overzichtelijk en een mooie professionele opmaak is dus allemaal mogelijk. Een nadeel is dat het 300 euro kost om dit aan de universiteit uit te besteden.

Adviezen

Multimedia centre Windesheim	Heeft niet de mogelijkheid en de kennis om ons verder te helpen, verwezen ons door naar ICT Service Desk.
Student Informatica:	Uitbesteden of Flash
ICT Service desk Windesheim	Word of Excel
Student communicatie en multimedia	Excel of Access
Bloemensteijn contactpersoon	Excel of Access

Conclusie

Na een afweging te hebben gemaakt, hebben we gekozen om de enquête in Excel te maken. We hebben voor Excel gekozen, omdat dit programma voor ons, medewerkers en sommige cliënten al gedeeltelijk bekend is. Ook kunnen we punten die wij van belang achten in dit programma verwerken, zoals het blokkeren van de tekst, het invoegen van picto's en het gebruik maken van kleuren. Verder is dit programma door de meeste mensen, aan wie wij advies hebben gevraagd, geadviseerd. Een database is echter niet mogelijk bij Excel. Een database is voor dit onderzoek ook niet noodzakelijk gezien het doel van de enquête. Bloemensteijn wil namelijk elke enquête apart bestuderen. De extra waarde om de enquêtes onderling met elkaar te vergelijken is naar onze mening gering, vandaar dat wij ervoor kiezen om de database achterwege te laten.

Het bijvoegen van spraak is niet mogelijk bij het programma Excel. Hiervoor in de plaats zullen we een cd opnemen met gesproken vragen die naast de enquête gebruikt kan worden.

Het gebruik van andere programma's zou voor ons erg ingewikkeld zijn. Deze programma's vragen veel kennis waarover wij niet beschikken. Het zou moeilijk, dan wel onmogelijk zijn, om binnen ons tijdbestek één van deze programma's eigen te maken.

Vandaar dat wij kiezen voor Excel, dit biedt voldoende mogelijkheden om de enquête naar onze wens en die van Bloemensteijn vorm te geven.

6.2 Kleuren

Mensen reageren op kleuren. Bepaalde kleuren roepen bepaalde associaties op. In de onderstaande tekst zullen we associaties bij bepaalde kleuren kort noemen. Zwart en wit zullen we ook als kleur noemen in de onderstaande tekst.

Bij het onderzoeksontwerp dat we willen ontwikkelen willen we gebruik maken van kleuren. We vinden het van belang om op de hoogte te zijn van de associaties die bepaalde kleuren oproepen. In ons onderzoeksontwerp kunnen we hiermee rekening houden.

Zwart

Dit is een stijlvolle en tijdloze kleur die autoriteit en macht uitstraalt. Daarnaast kan het geassocieerd worden met dood, duisternis, rouw en vernietiging.

Grijs

Dit een neutrale kleur. Het kan geassocieerd worden met saai, armoede, theorie of ouderdom.

Wit

Is een lichte neutrale kleur. Het is een kleur die je als achtergrond goed kunt gebruiken wanneer je er iets uit willen laten springen. Het roept associaties op als netheid, zuiverheid, goddelijke reinheid, vrede, leegte en onschuld.

Rood

Dit is de meest emotioneel geladen kleur. We reageren met ons lichaam op de kleur rood. Onze hartslag wordt verhoogd en de ademhaling versneld. Deze kleur associëren we o.a. met activiteit, verlangen, dynamiek, liefde, vlammen, onrust, oorlog, hartstocht en bloed.

Roze

Deze kleur is rustgevend.

Blauw

Ook deze kleur roept een reactie van ons lichaam op. Het kalmeert het centrale zenuwstelsel. Mensen komen door blauw tot rust. Het wekt vertrouwen, is vreedzaam, koud en formeel. Het roept associaties op als: eeuwigheid, geestelijke liefde, de hemel, ruimte en reizen.

Paars

Deze kleur wordt geassocieerd met luxe, intelligentie en magie, leden van het koninklijk huis, rijkdom en verfijning.

Groen

Deze kleur kalmeert en verfrist. Dit is de kleur van de vruchtbaarheid, vrede en natuur. Het roept associaties op als: lente, jeugd, onervarenheid, macht, vrede, welvaart, hoop, en autonomie. Groen past bij vrije tijd, ontspanning en kalmte. Dit is de makkelijkste kleur voor het oog.

Geel

Deze kleur is helder, speels en vrolijk. Het werkt stimuleren en de lichamelijke reactie die we bij deze kleur krijgen is dezelfde als bij rood. Het is de kleur van energie, vreugde en lichtheid van het bestaan. We associëren deze kleur onder andere met tijd, zon, maan, zomer, rijpe oogst, goud en verstand. Het suggereert geluk en opgewektheid. Geel is geen fijne kleur voor de ogen. Het kan snel te veel zijn.

Oranje

De betekenis van deze kleur is feest. Het is een inspirerende en actieve kleur. Het wordt geassocieerd met gezelligheid, gretigheid en comfort.

Bruin

Deze kleur staat o.a. voor wortels, stabiliteit, mannelijkheid, gewichtigheid en veiligheid. Soliditeit, materie, geborgenheid, ondergang, naderend einde en herfst worden met deze kleur geassocieerd.

Conclusie

De inleiding en afsluiting van de enquête kiezen we voor de kleur wit als achtergrond. Het is een neutrale kleur die je goed kunt gebruiken wanneer de tekst eruit moet springen. Het is van belang dat de cliënten de inleiding goed lezen, omdat er belangrijke informatie instaat over het invullen van de enquête. Bij de afsluiting laten we deze kleur terug komen.

Voor de naam en datum kiezen we voor de achtergrondkleur geel. Het is een vrolijke kleur die energie opwekt. Deze energie zullen ze nodig hebben bij het invullen van de enquête. Het is een klein deel van de enquête, omdat geel geen fijne kleur voor de ogen is.

Voor het stuk gevoel kiezen we voor de kleur groen. Het is een kleur die kalmeert en verfrist. Het zal het sterke effect van geel wat afremmen. Verder is het een kleur die geen boosheid, blijdschap of verdriet opwekt. Hierdoor is deze kleur geschikt voor dit stuk.

Voor het stuk over tijd kiezen we voor de kleur oranje. Dit is een vrolijke kleur. We verwachten dat door vrolijke kleuren de enquête leuk blijft. Deze kleur wordt geassocieerd met gezelligheid. Het is een positief getinte kleur. We verwachten echter dat het effect dat deze kleur op de jongere heeft verwaarloosbaar is wanneer je kijkt naar het reëel beantwoorden van de vragen.

Voor het stuk taken van de contactpersoon kiezen we voor de kleur licht paars. De kleur is licht waardoor de tekst duidelijk te lezen is. Ook is het een kleur die niet erg aanwezig is, zodat de jongeren zich goed op de vragen kunnen concentreren. Het zijn vragen waarbij de jongeren moeten nadenken. Paars wordt geassocieerd met intelligentie.

Bij contact met de contactpersoon kiezen we voor de kleur blauw. Deze kleur kalmeert en wekt vertrouwen op. Het is belangrijk dat cliënten er vertrouwen in hebben dat ze de enquête naar waarheid in kunnen vullen. Het kan zijn dat ze dingen in moeten vullen over hun contactpersoon die negatief zijn, doordat blauw vertrouwen wekt kan de stap om deze dingen in te vullen kleiner zijn.

Voor het laatste stukje over tevredenheid kiezen we voor de kleur roze. Deze kleur is rustgevend. De kleur die we in de enquête gebruiken is redelijk vel en we verwachten dat hierdoor het rustgevende

effect wat weg is. Het is een kleur die vrolijk is. Hierdoor sluiten we de enquête op een positieve manier af.

Voor de lijn naast de enquête kiezen we voor de kleuren groen en blauw. Dit zijn allebei kleuren die beide kalmeren en prettig zijn om naar te kijken.

6.3 Verantwoording van het onderzoeksontwerp

In dit deel van het document zullen we een verantwoording geven van de keuzen die we gemaakt hebben bij het ontwerpen van ons onderzoeksontwerp.

6.3.1 Inleiding

We hebben ervoor gekozen om de inleiding zo kort mogelijk te houden. Er zijn cliënten die moeite hebben met lezen. Bovendien hebben ze een korte aandachtsboog. Het is van belang dat de inleiding niet te veel tijd in beslag neemt. Het gaat immers om het beantwoorden van de vragen. Zowel in de aanhef als in de eerste regel hebben we aangegeven of het om de woonvorm of om het activiteitscentrum gaat. Het is erg belangrijk dat de cliënten goed weten over wie ze de enquête invullen. In de tweede zin van de inleiding hebben we het doel van de enquête uitgelegd. Wij zijn van mening dat cliënten het recht hebben om te weten wat het doel is van het invullen van de enquête. De enquête is in het belang van de cliënt en daarom is het goed dat ook de cliënten dit weten. Om de cliënten een indicatie te geven hoe lang de enquête is hebben we in de inleiding aangegeven uit hoeveel vragen de enquête bestaat.

We hebben de duur van de enquête niet genoemd, aangezien dit per cliënt erg verschillend kan zijn. Er zijn cliënten die goed kunnen typen en lezen en cliënten die hier moeite mee hebben. Cliënten die hier geen moeite mee hebben zullen de enquête sneller invullen dan cliënten die hier wel moeite mee hebben.

We hebben genoemd dat ze in de witte vakken een 'x' moeten zetten voor het goede antwoord en dat ze in de langere witte vakken een antwoord kunnen typen. We verwachtten dat het voor de cliënten op deze manier duidelijk is op welke manier ze enquête in moeten vullen.

Daarnaast hebben we vermeld dat cliënten één antwoord per vraag mogen geven. In de inleiding staat ook vermeld dat er uitzonderingen zijn en dat er bij de uitzonderingen vermeld staat dat er meerdere antwoorden ingevuld mogen worden.

6.3.2 Naam vermelden

We hebben ervoor gekozen om de enquête niet anoniem in te laten vullen door de cliënten. De cliënten moeten bovenaan de enquête hun naam vermelden. We hebben deze keuze gemaakt, omdat Bloemensteijn op deze manier makkelijker en betere informatie kan verkrijgen. Bloemensteijn weet nu welke cliënt de desbetreffende enquête heeft ingevuld en weet daardoor dus ook om welke contactpersoon het gaat. Doordat zij hiervan op de hoogte zijn, kunnen zij de punten die een cliënt aangeeft terugkoppelen naar de contactpersoon en/of de cliënt.

Als je ervoor zou kiezen om de enquête anoniem af te nemen dan is het voor de instelling gissen wie de enquête heeft ingevuld. Als er uit de enquête klachten voortkomen, kan Bloemensteijn er weinig mee, omdat men niet weet over welke cliënt en contactpersoon het gaat. Het anoniem afnemen heeft dus zowel voor de cliënt als voor het personeel nadelen.

Een andere optie is vragen opstellen waaruit je kunt opmaken welke cliënt de enquête heeft ingevuld. De cliënt zelf heeft dan het idee dat het anoniem wordt afgenomen, maar de persoon is gemakkelijk door de antwoorden te achterhalen. Een voordeel hiervan is dat de cliënt misschien eerlijker durft te zijn en eerder mogelijke ontevredenheid durft te uiten. We kiezen niet voor deze constructie, omdat we dit niet eerlijk vinden ten opzicht van de cliënt. We willen graag open zijn naar de cliënten toe.

Na deze afweging hebben we ervoor gekozen om de enquête niet anoniem af te nemen.

6.3.3 Datum vermelden

Cliënten moeten op de enquête de datum van de dag waarop de enquête wordt afgenomen vermelden. De reden hiervoor is dat als de enquête mogelijk vaker wordt afgenomen het duidelijk is welke enquête van welk tijdstip dateert. Een nadeel is dat mogelijk niet alle cliënten weten welke datum het is op de dag dat zij de enquête invullen. De oplossing hiervoor is echter eenvoudig. Zij kunnen dit vragen aan de persoon die de enquête begeleidt.

6.3.4 Persoonsgerelateerde informatie

Onder persoonsgerelateerde informatie valt bij ons: naam van de cliënt, datum, leeftijd, verblijf op AC en/of WV, geslacht, naam van de contactpersoon, aantal dagen aanwezigheid en duur van verblijf. We hebben ervoor gekozen om alleen de naam van de cliënt en de datum op te nemen in de enquête. De andere persoonsgerelateerde informatie is minder relevant, omdat we boven de enquête en in de inleiding al vermelden of het om de WV of het AC gaat. Andere informatie is voor Bloemensteijn overbodig, zij zijn al op de hoogte van deze informatie.

Een voordeel om wel naar deze informatie te vragen is dat de cliënte langer de tijd heeft om te wennen aan het computerprogramma. Ook is het voor een cliënt makkelijker om er dan in te komen, je kunt het zien als een soort inleiding. Het nadeel is echter dat veel cliënten een korte spanningsboog hebben en mogelijk niet alle antwoorden zelfstandig kunnen beantwoorden. Door deze vragen weg te laten verkort dit de enquête en zal er een grotere concentratie overblijven voor vragen die een hogere prioriteit hebben.

6.3.5 Vraagstelling

De vraagstelling hebben wij zo kort mogelijk gemaakt, zodat cliënten die moeite hebben met lezen minder tijd kwijt zijn met het lezen van de vraag. Ook hebben we gemakkelijke woorden gebruikt, zodat het voor de cliënten beter begrijpbaar is.

We hebben alle vragen genummerd, met uitzondering van naam en datum. We hebben ervoor gekozen om alle vragen door te nummeren en dus niet bij een nieuw kopje de nummering weer te beginnen bij 1. De reden hiervoor is dat het voor de cliënt duidelijker is hoeveel vragen hij/zij al heeft gehad en hoeveel hij/zij en nog moet. Dit geeft duidelijkheid voor degene die de enquête invult. Ook hebben we de volgorde van de vragen zo logisch mogelijk gehouden. Vragen die met elkaar te maken hebben staan zoveel mogelijk bij elkaar.

6.3.6 Lay-out enquête

Het programma Microsoft Excel hebben we gebruikt om de enquête te maken. Ook de cliënten zullen de enquête in dit programma invullen.

Voor het lettertype hebben we gekozen voor Arial, omdat dit een duidelijk te lezen lettertype is. We hebben gekozen voor een grotere tekstgrootte, zodat cliënten die slechtziend zijn de vragenlijst ook in kunnen vullen. We hebben gekozen voor tekstgrootte 14. Met deze grootte is het lettertype groter dan normaal, maar dit zal niet ten koste gaan van het overzicht.

We hebben ervoor gekozen om vijf verschillende onderwerpen te behandelen in de enquête. We hebben een aantal vragen per onderwerp opgesteld. Elk onderwerp heeft zijn eigen achtergrond kleur. Hierdoor zijn de verschillende onderwerpen goed van elkaar te onderscheiden. Ook heeft het een hogere appèlwaarde voor de cliënt. Een nadeel is dat kleuren de antwoorden kunnen beïnvloeden. Zie conclusie kleuren paragraaf 6.2

6.3.7 Lay-out vragen

We hebben bij het noteren van de vragen rekening gehouden met de beperkingen van de cliënten. We hebben de vragen zoveel mogelijk onafgebroken genoteerd, zodat één vraag op één regel past. Dit was niet bij alle vragen mogelijk. Het kan voor sommigen cliënten lastig zijn om op een volgende regel verder te moeten lezen.

Elk onderwerp wordt afgesloten met de vraag of er verbetering nodig is. Deze vragen zijn op dezelfde manier geformuleerd, zodat het voor de cliënt herkenbaar wordt en makkelijker te begrijpen is. Ook kan hierbij worden gekeken of de antwoorden op andere vragen in dit onderwerp overeenkomen met de antwoorden op deze vraag. Als alle vragen uit de enquête bijvoorbeeld door de cliënt negatief ervaren worden en de cliënt aangeeft dat er geen verbetering nodig is dan kan het zo zijn dat de cliënt de enquête niet goed in heeft gevuld. Deze conclusie kan getrokken worden, omdat de cliënt zichzelf tegenspreekt. Het kan natuurlijk ook zijn dat de cliënt niet in staat is om aan te geven of er verbetering nodig is.

6.3.8 Ondersteuning d.m.v. picto's

In de enquête maken we gebruik van pictogrammen (picto's) om de kopjes te verduidelijken. We hebben ervoor gekozen om alleen bij de kopjes gebruik te maken van picto's, omdat het onderwerp dan wel verduidelijkt wordt. Voor de vragen en antwoorden hebben we ervoor gekozen geen gebruik te maken van de picto's, omdat de enquête hierdoor qua oppervlakte een stuk groter zou worden en het voor cliënten dan minder overzichtelijk wordt.

Ook speelt het mee dat veel vragen en antwoorden maar voor een gedeelte ondersteund kunnen worden. Het is dan voor de cliënt alsnog onduidelijk wat de vraag is. Bij de enquête is een begeleider aanwezig. Deze begeleider kan bij onduidelijkheden de ondersteuning bieden die een cliënt nodig heeft. Hierdoor is het gebruik van picto's dus overbodig.

6.3.9 Verantwoording gesproken tekst

We hebben ervoor gekozen om bij de enquête gesproken teksten te leveren. Gesproken teksten wil zeggen dat we de vragen en meerkeuze antwoorden hebben ingesproken en op een cd hebben gezet. Cliënten kunnen dan naar de vragen luisteren en hoeven deze dus niet zelf te lezen. Dit vergemakkelijkt, naar alle waarschijnlijkheid, het invullen voor een aantal cliënten.

We streven ernaar om cliënten de enquête zo zelfstandig mogelijk, dus met zo weinig mogelijk hulp, in te laten vullen. Door het aanbieden van gesproken vragen vergroot dit het vermogen van cliënten om de enquête in te vullen. Deze gesproken vragen zijn met name geschikt voor cliënten die niet of moeilijk kunnen lezen.

Een andere reden waarom we de gesproken vragen als extra hulpmiddel aanbieden is om te voorkomen dat begeleiders bij het voorlezen van de vragen de cliënten bewust of onbewust sturen. Bij het inspreken van de tekst hebben we erop gelet dat de tekst zo neutraal mogelijk ingesproken wordt, zodat cliënten door het uitspreken van de vragen en antwoorden zo min mogelijk worden beïnvloed.

Ook hebben we rekening gehouden met het gebruiksgemak van de cd met de gesproken tekst. De vragen in de enquête lopen synchroon met nummers van de tracks. Bijvoorbeeld: vraag 1 in de enquête is track 1 op de cd en vraag 2 in de enquête is track 2 op de cd enzovoort. Er wordt vooraf gaand aan de vraag ook benoemd welke vraag het is. Bijvoorbeeld: 'vraag 4, de tijd die mijn contactpersoon vrijmaakt voor mij is, onvoldoende/voldoende.'

Ook is er rekening gehouden met de snelheid van het oplezen van de vragen en antwoorden. Er wordt rustig gesproken en er is tijd tussen de antwoorden door. Hierdoor kunnen sommige cliënten gedeeltelijk toch meelesen en zal het gemakkelijker te volgen zijn.

Er is bewust gekozen om de inleiding niet op de cd te zetten omdat dit verwarring kan opleveren doordat de vragen en de tracks dan niet meer gelijk lopen. Een begeleider kan de inleiding aan de cliënt voorlezen. Bij de inleiding is het minder van belang dat de tekst neutraal wordt voorgelezen. Wel wordt er vooraf gezegd om welke enquête het gaat dus of het om de enquête van de woonvorm of van het Activiteiten centrum gaat. Hierdoor willen we de cliënt er nog even extra op attent maken dat de enquête over de woonvorm of juist over het activiteiten centrum zal gaan.

6.3.10 Lay-out antwoorden

De plaats waar de cliënt het antwoord moet typen zal wit zijn en omkaderd, zodat het goed zichtbaar is waar de cliënt kan typen. Dit geldt zowel voor meerkeuze vragen als voor openvragen. De achtergrond heeft een andere kleur hierdoor zal het vakje waar het antwoord in getypt kan worden extra opvallen. Dit zal ook uitgelegd worden in de handleiding voor het gebruik van deze enquête. De meerkeuze antwoorden zetten wij in de enquête onder elkaar, omdat dit voor de cliënten duidelijkheid geeft. We zullen dit in de gehele enquête toepassen, zodat de cliënt weet wat er van hem/haar verwacht wordt. Ook geeft het een beter overzicht, omdat de antwoorden op dezelfde manier te lezen zijn.

Bij de meerkeuze antwoorden zal er een vakje voor de antwoorden zijn waar de cliënt een kruisje in kan zetten om aan te geven welk antwoord voor hem/haar van toepassing is. We hebben ervoor gekozen om het antwoord vakje voor het antwoord te zetten, omdat het dan recht onder elkaar kan

staan. Als je het achter het mogelijke antwoord zou zetten is dit lastiger, omdat je de antwoorden verschillende lengtes kunnen hebben.

Bij openvragen heeft de cliënt de gelegenheid om achter de vraag in het witte vak het antwoord te typen. We verwachten dat dit voor de cliënt overzichtelijk is.

6.3.11 Afsluiting

We hebben gekozen om in de afsluiting te vermelden dat dit het einde van de enquête is. Ook bedanken we in de afsluiting de cliënten voor het invullen van de enquête. Doordat ze de enquête ingevuld hebben zal hun concentratie verminderd zijn. Het heeft naar ons idee geen zin om een lange afsluiting te maken. We vinden het echter wel belangrijk om de cliënt te bedanken voor hun medewerking en het invullen van de enquête.

6.3.12 Keuze van vragen en formulering

Gevoel	Dit kopje hebben we gekozen, omdat dit kopje de lading van de onderstaande vragen het meest dekt. Ook is het woord 'gevoel' over het algemeen bij alle cliënten al bekend.
1. Hoe bevalt het op Bloemensteijn?	Voor deze vraag hebben wij gekozen, omdat het van invloed kan zijn op de antwoorden die de cliënt geeft in de rest van de enquête. Als een cliënt het niet naar zijn zin heeft op Bloemensteijn kan het zijn dat hij/zij de enquête negatiever invult.
2. Ik ben nu:	Door een vraag te stellen over de emotie die de cliënt op dat moment heeft wordt de stemming van de cliënt duidelijk. Is een cliënt op het moment van invullen boos of verdrietig dan kan dit het gevolg hebben dat hij/zij de vragen negatiever zal beantwoorden.
3. Hoe komt dit?	Met deze vraag krijgen cliënten de mogelijkheid om hun emotie toe te lichten. Dit heeft een bijdrage voor de verwerking, omdat je dan weet waar de emotie vandaan komt en beter in kan schatten of het van invloed is op de wijze van invullen van de enquête. Dit geldt echter alleen als de cliënt instaat is om dit aan te geven.
Tijd	We hebben dit kopje 'tijd' genoemd, omdat de vragen die hieronder vermeld staan allemaal te maken hebben met het begrip tijd.
4. De tijd die mijn contactpersoon vrijmaakt voor mij is:	Bij deze vraag kan er nagegaan worden of de cliënt vindt dat er genoeg tijd voor hem/haar is. Uit de interviews bleek al dat dit een onderwerp is waar cliënten tegen aanlopen. Hierdoor vinden wij het van belang om deze vraag op te nemen in de enquête.
5. Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	Deze vraag is van belang, omdat de cliënt hiermee kan aangeven hoeveel de contactpersoon beschikbaar is. Als je het antwoord van deze vraag koppelt aan het antwoord op vraag vier kan er nagegaan worden of de voldoende/onvoldoende van de cliënt reëel is of niet. Ook geeft dit een beeld over hoe de cliënt de beschikbaarheid ervaart. Misschien is de contactpersoon juist wel meer beschikbaar dan de cliënt denkt of juist minder.
6. De tijd die mijn contactpersoon voor mij heeft kan beter?	Met deze vraag kan de cliënt aangeven of hij/zij graag verbetering zou zien. Tevens is dit een controle vraag. Hiermee kan je controleren of de cliënt de andere vragen naar zijn beleving heeft

	ingevuld of dat er tegenstrijdigheden zijn.
7. Zo ja, hoe?	Hier kan een cliënt aangeven hoe de tijd die een contactpersoon voor hem/haar heeft beter kan. Niet elke cliënt zal in staat zijn om dit in te vullen, maar we willen hen wel de mogelijkheid bieden. De vraag zal vaker in de enquête voorkomen, zodat het voor de cliënt herkenbaar is.
Taken van de contactpersoon	Ook dit kopje hebben we gekozen, omdat het de lading van de bij dit kopje behorende vragen het meest dekt. Daarnaast is het duidelijk taalgebruik en we verwachten dat de cliënt dit begrijpt.
8. Van mijn contactpersoon verwacht ik dat hij/zij:	Deze vraag hebben we toegevoegd, omdat we willen weten of de verwachtingen van de cliënt overeenkomen met de werkelijkheid. De antwoorden die we opgesteld hebben bij deze vragen komen voort uit de uitkomsten van de interviews met de medewerkers. Deze aspecten werden tijdens de interviews als belangrijk aangegeven. Bij de antwoordmogelijkheden hebben we de optie open gelaten om een eigen antwoord in te vullen. Wanneer cliënten een ander antwoord meer van toepassing vinden hebben ze de gelegenheid om dit in te vullen.
9. Mijn contactpersoon houdt zich aan afspraken:	We hebben voor een gesloten formulering gekozen, omdat de vraag hierdoor concreet is. Voor cliënten is het gemakkelijk om antwoord te geven, omdat er naar een concreet punt wordt gevraagd.
10. Als ik met de contactpersoon afgesproken heb dat hij/zij iets voor me regelt gebeurt dit:	De geïnterviewden gaven aan dat ze zich afvroegen of de cliënten vinden dat de contactpersoon zich aan de gemaakte afspraken houdt. We hebben ervoor gekozen om het neutrale antwoord achterwege te laten. Hierdoor moeten cliënten een keuze maken.
11. In de gesprekken met mijn contactpersoon gaat het over dingen die ik belangrijk vind:	Het doel van deze vraag is om erachter te komen of de gesprekken door een cliënt als nuttig worden ervaren. Ook hier hebben we gekozen om geen neutrale antwoordmogelijkheid aan te bieden, omdat de cliënt nu een keuze moet maken. We hebben er bewust voor gekozen om dezelfde antwoordvolgorde aan te houden als bij de vorige vraag. Deze keuze hebben we gemaakt, omdat we verwachten dat het anders kan leiden tot verwarring bij de cliënt.
12. Mijn contactpersoon helpt mij mijn leerdoelen te halen:	Op Bloemensteijn wordt er gewerkt met leerdoelen die in het zorgplan worden opgesteld. Met deze vraag willen we erachter komen hoe de cliënt de samenwerking met de contactpersoon met betrekking tot de leerdoelen ervaart. Bij deze vraag hebben we ook weer gekozen om geen neutrale antwoordmogelijkheid toe te voegen.

13. Is er verbetering nodig?	Hiermee geven we de cliënt de gelegenheid om aan te geven of er verbetering nodig is. We hebben gekozen voor een gesloten vraag, omdat het dan voor meer cliënten mogelijk is om aan te geven of ze verbetering nodig achten.
14. Zo ja, welke?	Met deze vraag geven we ze de mogelijkheid om in te vullen welke verbetering er nodig is. Door de cliëntenraad werd aangegeven dat er cliënten zijn die het fijn vinden om hun antwoord toe te kunnen lichten. Dit zal niet voor alle cliënten mogelijk zijn, maar we willen echter wel deze mogelijkheid bieden. Deze vraag komt in de enquête nogmaals voor. Dit zal het invullen van de vraag vergemakkelijken.
15. Ik ben tevreden over wat mijn contactpersoon voor mij doet:	Door deze vraag te stellen krijgen we inzicht in de algemene tevredenheid van de cliënt over de contactpersoon. Door deze vraag gesloten te formuleren is het voor cliënten gemakkelijker om antwoord te geven op deze vraag.
16. Hoe komt dit?	Met deze vraag kunnen cliënten de bovenstaande vraag toelichten. We hebben voor deze vraagstelling gekozen, omdat het voor cliënten gemakkelijk te begrijpen is. Deze vraag laten we tijdens de enquête meerdere keren terugkomen, zodat het voor de cliënten herkenbaar is. Dit vergemakkelijkt het invullen van enquête.
17. Het werk van mijn contactpersoon kan beter?	Met deze vraag willen we graag weten of de cliënt tevreden is over het werk dat de contactpersoon verricht en of de cliënt vindt dat het beter kan.
18. Zo ja, hoe?	Hier geven we de cliënt de mogelijkheid om verbeterpunten aan te geven.
Contact met de contactpersoon	We hebben onderscheid gemaakt tussen het werk van de contactpersoon en de benadering van de contactpersoon naar de cliënt. In dit kopje willen we verder ingaan op de manier van benadering en de verwachtingen daarvan.
19. Ik wil dat mijn contactpersoon er voor mij is:	In vraag vijf hebben we gevraagd naar de beleving van de cliënt ten opzichte van de tijd dat de contactpersoon beschikbaar is. Met deze vraag vragen we naar de wens van de cliënt met betrekking tot de hoeveelheid tijd dat de contactpersoon voor hem/haar beschikbaar is. Met deze vraag kan vergeleken worden of de wens en de werkelijkheid met elkaar overeen komen. We hebben er bewust voor gekozen om deze vragen niet achter elkaar te zetten, zodat de cliënt minder snel geneigd is om hetzelfde antwoord in te vullen.

20. Mijn laatste gesprek met mijn contactpersoon was:	Door te vragen wanneer dit laatste gesprek plaats vond, kan achterhaald worden of dit mogelijk invloed kan hebben op het invullen van de enquête. Het kan namelijk zijn dat de cliënt het laatste gesprek niet terug kan halen en dus veel vragen moet gokken.
21. Hoe was dit gesprek?	Met deze vraag willen we vragen hoe de cliënt het laatste gesprek met zijn/haar contactpersoon ervaren heeft. Dit kan namelijk invloed hebben op het invullen van de vragen. Bijvoorbeeld, wanneer het laatste gesprek als negatief ervaren werd. Dit kan ervoor zorgen dat de cliënt de vragen negatiever invult dan wanneer het gesprek positief geweest is.
22. Hoe komt dit?	Hier geven we de cliënten gelegenheid om de bovenstaande vraag toe te lichten. Dit kan verklaren waarom een gesprek als positief of als negatief ervaren is.
23. Met mijn contactpersoon heb ik:	In de interviews en de cliëntenraad kwam naar voren, dat een 'klik' hebben met je contactpersoon, als belangrijk wordt ervaren. Wanneer er geen klik is met de contactpersoon kan dit gevolgen hebben voor het beantwoorden van de vragen. We hebben ervoor gekozen om 'geen klik' bovenaan de antwoordmogelijkheden te zetten, omdat we verwachten dat er meer cliënten zijn die een 'klik' hebben met hun contactpersoon. Het is vaak gemakkelijker om het eerste antwoord te kiezen, daarom hebben we 'geen klik' boven aan gezet.
24. Mijn contactpersoon is:	Hiermee vragen we naar de begeleidingsstijl van de contactpersoon. Onze contactpersonen van de instelling gaven aan deze vraag graag terug te zien in de enquête. Hiermee kan gekeken worden op welke manier de contactpersoon de cliënt begeleidt. We weten dat dit een lastige vraag is met lastig geformuleerde antwoorden, maar we hebben ervoor gekozen om de antwoorden toch op deze manier te formuleren. Wanneer we de antwoorden met eenvoudige woorden zouden weergeven heeft dit tot gevolg dat de antwoorden langer en minder helder zijn. Daarom hebben we er toch voor gekozen deze relatief lastige woorden te gebruiken.
25. Als ik het met mijn contactpersoon oneens ben kan ik dit zeggen:	Uit de interviews kwam naar voren dat medewerkers benieuwd zijn of cliënten aan kunnen geven wanneer ze het niet met de contactpersoon eens zijn. We hebben voor het woord oneens gekozen, omdat we verwachten dat de woorden 'niet' en 'eens' in één zin tot verwarring leiden.
26. Hoe komt dit?	Hier kunnen de cliënten toelichting geven. Zie verantwoording vraag 16.

27. Mijn contactpersoon geeft mij complimenten:	Complimenten geven vinden wij een belangrijk aspect in het contactpersoonschap. Met deze vraag kan er aangegeven worden in welke mate de contactpersoon dit doet volgens de cliënt. Het woord compliment klinkt moeilijk, maar we verwachten dat cliënten met dit woord bekend zijn.
28. Als mijn contactpersoon mij verbetert voel ik me hierbij:	Met deze vraag vragen we indirect naar de manier waarop de feedback die de contactpersoon geeft ervaren wordt. Dit is ook een aspect die uit de interviews naar voren kwam. We hebben het woord 'verbetert' gekozen, omdat de woorden 'negatieve feedback' lastiger te begrijpen zullen zijn. We verwachten dat de cliënten bij het woord 'verbetert' interpreteren als negatieve feedback.
29. Hoe komt dit?	Zie verantwoording vraag 16.
30. Ik kan mijn contactpersoon vertrouwen:	Vertrouwen is een belangrijk aspect in een samenwerkingsrelatie. Wanneer er geen of weinig vertrouwen is, kan dit een belemmerend effect hebben op het functioneren van de cliënt. Een cliënt zal dit niet snel aangegeven aan zijn/haar contactpersoon, daarom is het belangrijk om deze vraag in de enquête te stellen. Dit maakt het makkelijker om het aan te geven wanneer er geen vertrouwen is.
31. Mijn contactpersoon is:	In deze vraag zijn er een aantal antwoorden die terugkomen in vraag 8. We hebben ervoor gekozen om niet alle aspecten terug te laten komen, omdat er dan teveel antwoordmogelijkheden zijn. Tevens hebben deze antwoorden allemaal meer te maken met het contact. Bij vraag 8 hebben de antwoorden meer te maken met de taken van de contactpersoon.
32. Het contact met mijn contactpersoon kan beter:	Door hier concreet naar te vragen wordt het makkelijker gemaakt om aan te geven of het beter kan.
33. Zo ja, hoe?	De cliënt krijgt hier de mogelijkheid aan te geven wat er beter kan.
Tevredenheid	Door bovengenoemde vragen eerst te beantwoorden kan de cliënt zich een beter beeld vormen over zijn/haar tevredenheid met betrekking tot zijn/haar contactpersoon.
34. Over mijn contactpersoon ben ik:	Deze vraag leidt tot een conclusie over de tevredenheid met betrekking tot de contactpersoon. We hebben ervoor gekozen neutraal weg te laten, zodat ze een keuze moeten maken.
35. Hoe komt dit?	Bij deze vraag kunnen ze hun bovengenoemde keuze

	toelichten.
36. Ik zou graag een andere contactpersoon willen:	In de cliëntenraad werd genoemd dat het moeilijk is om aan te geven wanneer je een andere contactpersoon wilt. Door deze vraag te stellen bieden we hen de mogelijkheid om dit op papier aan te geven. Dit verlaagt de drempel.
37. Hoe komt dit?	Hier kunnen de cliënten toelichten om welke reden ze een andere contactpersoon wensen.

6.4 Resultaten Testen van de enquête

In dit deel van het document zullen we de conclusie geven van de testresultaten van de enquête. We hebben cliënten de enquête voorgelegd en gevraagd deze in te vullen. Naderhand hebben we per cliënt om feedback gevraagd door gerichte vragen te stellen. In bijlage 5 kunt u de uitgewerkte resultaten vinden. In de onderstaande tabel kunt u per vraag lezen welke opmerkingen over de vragen gemaakt werden. Daarna zullen we kort vermelden wat uit de evaluatiegesprekken over de enquête met de cliënten naar voren kwam. Tot slot zullen we een conclusie geven voor de mogelijke veranderingen in de enquête.

6.4.1 Bijzonderheden per vraag

Vraag	Opmerking
Inleiding	- Cliënten waren geneigd de inleiding over te slaan. - Voordat de cliënt aan de enquête begint benoemt de begeleider dat ze eerst de inleiding moeten lezen. - In de inleiding vermelden dat de cliënten de enquête eerlijk moeten invullen.
Naam	- Hier werd door één cliënt overheen gelezen.
Datum	- Bij het invullen van de datum door een cliënt versprong de datum en paste de computer dit verkeerd aan. - Bij de datum een duidelijk voorbeeld noemen om te voorkomen dat de computer verkeerde conclusies trekt.
1. Hoe bevalt het op Bloemensteijn?	- Geen bijzonderheden.
2. Ik ben nu:	- Geen bijzonderheden.

3. Hoe komt dit?	- Twee van de zes cliënten vonden dit een moeilijke vraag. Ze vonden het lastig te bedenken waarom ze blij waren.
4. De tijd die mijn contactpersoon vrijmaakt voor mij is:	- Geen bijzonderheden.
5. Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	- Door één cliënt werd deze vraag anders geïnterpreteerd. Hij vulde in wat hij wilde dat zijn contactpersoon aanwezig was. De cliënt vroeg ons Een andere cliënt vroeg ons bij deze vraag om het rooster van de contactpersoon. - Er werd door een cliënt mondeling toelichting gegeven. - Een cliënt gaf aan dat zijn antwoord er niet bij stond. Hij had graag het antwoord wisselend ingevuld.
6. De tijd die mijn contactpersoon voor mij heeft kan beter?	- Geen bijzonderheden.
7. Zo ja, hoe?	- Cliënten hadden door dat ze deze vraag niet in hoefde te vullen wanneer ze 'nee' bij de vorige vraag geantwoord hadden.
8. Van mijn contactpersoon verwacht ik dat hij/zij:	- Het antwoord 'Mij dingen zelf laat doen' was onduidelijk. - 'Anders, namelijk' was niet voor iedereen duidelijk. - Één cliënt gaf aan dit een moeilijke vraag te vinden.
9. Mijn contactpersoon houdt zich aan afspraken:	- Geen bijzonderheden.
10. Als ik met de contactpersoon afgesproken heb dat hij/zij iets voor me regelt gebeurt dit:	- Er werd door een cliënt getwijfeld tussen meestal wel en altijd. Deze vraag werd verder door alle cliënten zonder problemen ingevuld.
11. In de gesprekken met mijn contactpersoon gaat het over dingen die ik belangrijk vind:	- Geen bijzonderheden.
12. Mijn contactpersoon helpt mij mijn leerdoelen te halen:	- Bij deze vraag werd de concentratie bij twee cliënten zichtbaar minder. Ze pakten de concentratie echter wel weer op.

13. Is er verbetering nodig?	- Één cliënt vroeg bij deze vraag uitleg. Hij had moeite met de koppeling maken naar de vorige vraag.
14. Zo ja, welke?	- Geen bijzonderheden.
15. Ik ben tevreden over wat mijn contactpersoon voor mij doet:	- Geen bijzonderheden.
16. Hoe komt dit?	- Deze vraag werd als lastig ervaren. De terugkoppeling vonden de cliënten moeilijk om te maken.
17. Het werk van mijn contactpersoon kan beter?	- Geen bijzonderheden.
18. Zo ja, hoe?	- Geen bijzonderheden.
19. Ik wil dat mijn contactpersoon er voor mij is:	- Één cliënt had door dat eerder in de enquête een vraag gesteld was die bijna gelijk was aan deze vraag. - Één cliënt zag niet dat 1 keer per week onder 1 a 2 keer per week valt. - Er werd door een cliënt toelichting gegeven bij deze vraag.
20. Mijn laatste gesprek met mijn contactpersoon was:	- Één cliënt wist niet wat er met gesprek bedoeld werd.
21. Hoe was dit gesprek?	- Een cliënt gaf 'goed' als antwoord bij deze vraag. Hij had echter de keuze tussen prettig of onprettig. - Niet iedere cliënt wist wat neutraal betekent.
22. Hoe komt dit?	- Één cliënt had moeite met de terugkoppeling naar de vorige vraag. - Een andere cliënt gaf aan dat wat ze hier moest invullen, ze al een keer had ingevuld.
23. Met mijn contactpersoon heb ik:	- Één cliënt vroeg bevestiging over de betekenis van een klik hebben.
24. Mijn contactpersoon is:	- Deze vraag werd door sommige cliënten als moeilijk ervaren. - Meegaand en stimulerend waren woorden die niet iedereen begreep. - Ze konden hier echter wel allemaal een antwoord invullen.

25. Als ik het met mijn contactpersoon oneens ben kan ik dit zeggen:	- Geen bijzonderheden.
26. Hoe komt dit?	- Twee cliënten kunnen de koppeling naar de vorige vraag niet maken. - Er zijn twee cliënten die geen antwoord kunnen geven op deze vraag.
27. Mijn contactpersoon geeft mij complimenten:	- Geen bijzonderheden.
28. Als mijn contactpersoon mij verbetert voel ik me hierbij:	- Bij het antwoord 'Anders, namelijk' is het voor een cliënt niet duidelijk dat ze in het hokje erachter de reden moet schrijven in plaats van direct achter het kruisje.
29. Hoe komt dit?	- Deze vraag werd door de ene cliënt gemakkelijk ingevuld, terwijl een andere cliënt hier geen antwoord op had.
30. Ik kan mijn contactpersoon vertrouwen:	- Geen bijzonderheden.
31. Mijn contactpersoon is:	- De betekenis van chaotisch was niet bij iedereen bekend. - Het woord flexibel was niet voor iedereen duidelijk. - We vermoeden dat het woord 'open' niet voor iedereen duidelijk was. - Eén cliënt gaf duidelijk aan dit ene leuk vraag te vinden.
32. Het contact met mijn contactpersoon kan beter:	- Geen bijzonderheden.
33. Zo ja, hoe?	- Geen bijzonderheden.
34. Over mijn contactpersoon ben ik:	- Geen bijzonderheden.
35. Hoe komt dit?	- Deze vraag wordt door één cliënt als moeilijk ervaren. Ze weet hier geen antwoord op.
36. Ik zou graag een andere contactpersoon willen:	- Door het lange antwoord op de vorige vraag heeft één cliënt deze vraag overgeslagen. - Door één cliënt werd er lacherig gereageerd op deze vraag.

37. Hoe komt dit?	- Deze vraag wordt als moeilijk ervaren. Een aantal cliënten vond het moeilijk om te bedenken waarom ze geen andere contactpersoon wilden.

6.4.2 Resultaten uit de evaluatie gesprekken

- Cliënten gaven aan kleurgebruik, prettig, vrolijk en duidelijk te vinden. Geen een van de cliënt gaf aan het kleur gebruik onprettig te vinden.
- De vragen en antwoorden waren duidelijk. Wel gaven ze aan na te moeten denken bij het invullen en dat sommige vragen moeilijk waren.
- Er waren geen cliënten die aangaven dat we vragen vergeten waren of dat er vragen overbodig waren.
- De lengte van de enquête vonden ze goed.
- Het invullen op de computer werd als prettig ervaren en zij vonden het makkelijker dan op papier.
- Er kwamen woorden in de enquête voor die niet iedereen begreep. Deze woorden waren: chaotisch, neutraal, meegaand en stimulerend. De antwoordmogelijkheid 'Anders, namelijk' werd niet door iedereen begrepen.
- Er werd in een evaluatiegesprek door een cliënt aangegeven dat het antwoord er niet altijd bij stond, maar dat dit niet vaak voorkwam. De cliënt kon geen voorbeeld noemen van de vraag waar een antwoord ontbrak.
- Er werd door een cliënt aangegeven twee contactpersonen te hebben.

6.4.3 Conclusie

Over het algemeen waren de zes cliënten die de enquête in hebben gevuld positief over de enquête.

Aspect dat we moeten meenemen in de handleiding

- Voorafgaand aan de enquête benadrukken dat ze de inleiding eerst moeten lezen. Dit moeten we in de handleiding opnemen.

Aspecten die we moeten veranderen/aanpassen in de enquête:

- Inleiding: Toevoegen dat ze de enquête eerlijk moeten invullen. Uitleg geven over de antwoordmogelijkheid 'Anders, namelijk'.
- Datum: nakijken of de ceileigenschappen goed zijn ingesteld en een duidelijk voorbeeld geven hoe ze dit moeten invullen.
- De woorden: chaotisch, neutraal, open, meegaand, stimulerend en flexibel aanpassen, zodat ze voor de cliënten begrijpelijk zijn.
- Wanneer ze meerdere antwoorden in mogen vullen dit dik drukken, ter voorkoming dat ze eroverheen lezen.
- De vraag 'Hoe komt dat' uitschrijven. De vraag waar de vraag 'hoe komt dat' op aansluit erin verwerken, zodat het duidelijk is waar de vraag over gaat.
- Vragen naar de naam van de contactpersoon. Dit toevoegen om te verduidelijken over wie ze de enquête invullen.
- Nakijken of alle antwoordmogelijkheden aanwezig zijn.
- Vraag 5 en 19 de antwoordmogelijkheden aanpassen.
- Mogelijkheid voor toelichting aanbieden bij vraag 5 en 19.
- Bij vraag 35 kijken of er voorkomen kan worden dat bij een lang antwoord vraag 36 niet meer zichtbaar is.

6.5 Feedback medewerkers

Op het computernetwerk van het AC en het WV hebben we de enquête opgeslagen. We hebben in de overdrachtsmap gevraagd of medewerkers ons feedback willen geven. Twee medewerkers hebben ons feedback gegeven. In de onderstaande tabel kunt u lezen welke feedback we gekregen hebben en wat onze reactie is op de verkregen feedback.

6.5.1 Reacties

Reactie medewerker	Verwerking feedback
Cliënten geven aan dat ze graag twee contactpersonen willen. Één voor persoonlijke dingen en één voor regelzaken. Hebben jullie dit ook mee genomen in jullie enquête?	Nee, dit hebben we niet meegenomen. Als cliënten behoefte hebben aan twee contactpersonen is er wel de mogelijkheid om dit aan te geven er wordt echter niet expliciet naar gevraagd.
Mening van de cliënt ten opzichte van mannelijke en vrouwelijke contactpersonen, hebben ze voorkeur?	Nee, dit hebben we niet meegenomen. Wel is er een vraag of de cliënt een andere contactpersoon wil en waarom. Ze hebben dus wel de mogelijkheid om aan te geven dat ze graag een mannelijk dan wel vrouwelijke contactpersoon willen.
Sommige cliënten hebben geen behoefte aan een contactpersoon.	Dit klopt. Dat kunnen zij aan geven in de enquête.
Is er een mogelijkheid om Multiplayer aan Excel te koppelen?	Nee, dit is helaas niet mogelijk.
De enquête ziet er goed uit	N.v.t.
Ze is verbaasd over het aantal vragen, vond dit weinig, maar wel prima.	N.v.t.
Vraag 5 en vraag 19 zijn abstract, is moeilijk om in te vullen. 'Stel dat?' kunnen bewoners dit invullen?	Cliënten vonden dit inderdaad lastig om in te vullen. Enkele begrepen de vraag niet helemaal, maar ze kwamen allemaal wel tot een antwoord. We laten de vraag staan zoals deze nu in de enquête staat.
Vraag 20 is lastig voor cliënten met geheugen problemen. Is 'niet meer weten' als antwoord mogelijkheid een optie?	Dit vinden we een goed punt. Dit gaan we aanpassen.
Het kopje taken van de contactpersoon en de	N.v.t.

vragen die hieronder vallen vind ik goed.	
Vraag 31 is een grappige vraag, chaotisch en flexibel begrijpen ze dat?	Chaotisch en flexibel zijn inderdaad antwoorden die cliënten niet begrepen deze passen we aan.
Klik/geen klik begrijpen zij dit?	Er was één cliënt twijfelde over de betekenis. Hij had de betekenis echter wel goed. Andere cliënten hadden hier geen moeite mee, voor zover wij dit konden waarnemen. We kiezen er daarom voor deze vraag te laten staan.

6.5.2 Conclusie

Er zijn een aantal punten die door medewerkers aangegeven zijn die we gaan aanpassen. Bij andere punten hebben we besloten deze niet mee te nemen.

Hieronder zullen we beschrijven welke punten we in de enquête zullen aanpassen.

- Bij vraag 20 zullen we de antwoordmogelijkheid 'ik weet het niet meer' toevoegen.
- De antwoordmogelijkheden 'flexibel' en 'chaotisch' zullen wij aanpassen, zodat het gemakkelijker te begrijpen is.

7. Conclusie

Voorafgaand aan dit project hebben we een hoofdvraag en een aantal deelvragen opgesteld, in deze conclusie zullen we eerst een kort antwoord geven op de deelvragen. Tot slot zullen we onze hoofdvraag beantwoorden.

7.1 Deelvragen

1. Wat is de visie van Bloemensteijn?

InteraktContour wil haar cliënten laten inzien dat het leven met een beperking geen beperkt leven hoeft te zijn. Ze kijken samen met cliënten naar wat er nog wel kan. De cliënt staat centraal. In de dienstverlening en in het zorgaanbod staan de behoeften en wensen van een cliënt centraal.

2. Wat is de doelgroep van Bloemensteijn?

De cliënten van Bloemensteijn zijn jongeren in de leeftijd van 15 t/m 25 jaar. Het zijn jongeren met een lichamelijke beperking. Zowel aangeboren als niet-aangeboren hersenletsel komt voor. De beperking wordt bepaald door de plek in de hersenen waar de beschadiging zich bevindt. Hierdoor is de doelgroep divers. Er zijn jongeren die niet kunnen praten, die in een rolstoel zitten, een slecht zicht hebben, moeite hebben met rekenen, moeite hebben met taal, enz. De jongeren zitten op verschillende cognitieve niveaus.

3. Op welke manier wordt er op dit moment gekeken naar hoe de jongeren de begeleiding door de contactpersoon ervaren?

Op dit moment vindt er geen evaluatie plaats. Er zijn wel contactpersonen die samen met hun contactjongere een gesprek aangaan om de begeleiding te evalueren. Dit gebeurt op initiatief van de contactpersoon. In het algemene tevredenheidsonderzoek wordt aan dit onderwerp kort aandacht besteed, maar dit is onvoldoende om hier genoeg informatie uit te halen.

4. Wat is de visie van de contactpersoon ten opzichte van hoe er op dit moment terugkoppeling plaatsvindt over de ervaringen van de jongeren met de contactpersoon?

Uit de interviews bleek dat de geïnterviewden tevreden zijn over de werkwijze van Bloemensteijn. In de interviews, die we onder acht medewerkers hebben afgenomen, is de visie van de contactpersoon over de terugkoppeling minimaal aanbod gekomen. Om deze reden kunnen we geen representatief antwoord geven op deze vraag.

5. Welke onderzoeksmethode is geschikt om op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek te verrichten?

Een enquête is geschikt om op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek te verrichten. Cliënten kunnen de enquête zo zelfstandig mogelijk invullen, hierdoor is het een objectieve methode. Door middel van een goede vraagstelling is het een effectief en efficiënt meetinstrument.

6. Zijn er al methoden ontwikkeld om op een objectieve manier onderzoek te verrichten naar de manier waarop de begeleiding door de contactpersoon ervaren wordt?

Uit het onderzoek bleek dat de instellingen die we met deze vraag benaderd hebben geen van allen een methode hadden om de begeleiding door de contactpersoon te evalueren. Er wordt op de meeste instellingen wel een algemeen tevredenheidsonderzoek gehouden. We hebben niet alle instellingen in Nederland benaderd. We kunnen dus niet concluderen dat dit nog nergens bestaat.

7. Welke onderzoeksmethode sluit het beste aan bij zowel de visie als de cliënten van Bloemensteijn en is het meest geschikt om dit onderzoek te realiseren?

Een enquête sluit het beste aan bij zowel de cliënten als bij de visie van Bloemensteijn. Door middel van de enquête staat de cliënt centraal. De cliënt wordt gevraagd om zijn/haar mening. De vragen zijn gericht op de behoeften en wensen van de cliënt.

Doordat de enquête zo zelfstandig mogelijk wordt ingevuld is het de meest objectieve manier om te vragen naar de mening van de cliënt. De vragen zijn gemakkelijk geformuleerd en gericht op de punten die uit de interviews met medewerkers en de cliëntenraad naar voren kwamen.

7.2 Hoofdvraag

We zullen nu onze hoofdvraag beantwoorden.

Onze hoofdvraag luidt:

Hoe kan Bloemensteijn op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek verrichten naar de ervaring van hun cliënten ten opzichte van de begeleiding door de contactpersoon?

Bloemensteijn kan met behulp van de enquête die we ontwikkeld hebben op een effectieve, efficiënte en objectieve manier onderzoek verrichten naar de ervaring van hun cliënten ten opzichte van de begeleiding door de contactpersoon.

Er zijn echter wel kanttekeningen te plaatsen over de betrouwbaarheid van de enquête. Onder andere dat de enquête niet anoniem. Hierdoor kan het zijn dat cliënten de enquête minder eerlijk invullen. Ook de beperking van de jongeren kan invloed hebben op de betrouwbaarheid van de enquête. Er zijn bijvoorbeeld jongeren met een geheugenbeperking, hierdoor kan het zijn dat ze zich situaties niet meer kunnen herinneren.

De enquête hebben we met het programma Excel gemaakt en kan op de computer ingevuld worden. Punten die als belangrijk werden ervaren en door medewerkers en cliënten zijn aangegeven hebben we in de enquête verwerkt. In de interviews kwamen aspecten naar voren die door de medewerkers als belangrijk werden gezien, hierop zijn de kopjes in de enquête gebaseerd. Deze kopjes zijn:

- Gevoel (Hiermee kan er gekeken worden naar welbevinden van de cliënt.)
- Tijd (Hiermee kan er gekeken worden naar hoe de cliënt de tijd die de contactpersoon voor hem/haar heeft ervaart.)
- Taken van de contactpersoon (Hier wordt gekeken wat de visie van de cliënt is ten opzichte van de praktische werkzaamheden van de contactpersoon.)
- Contact met de contactpersoon (Hier gaan we meer in op de manier waarop het contact met de contactpersoon wordt ervaren.)
- Tevredenheid (Dit kopje is gericht op de algemene tevredenheid over de contactpersoon.)

De vragen in de enquête hebben we op een voor de cliënt begrijpelijke manier geformuleerd. In de enquête zijn controle vragen verwerkt zodat de uitkomsten betrouwbaarder zijn. Voor de cliënten die niet goed kunnen lezen hebben we een cd gemaakt waarop de vragen uitgesproken worden.

8. Evaluatie en aanbevelingen

8.1 Kanttekeningen

Bij de waarde van ons product zijn een aantal kanttekeningen te plaatsen. Hieronder zullen wij een overzicht geven van deze kanttekeningen.

8.1.1 Interviews

Testen van de enquête

Onder de medewerkers hebben wij een steekproef genomen. We hebben acht van de 24 medewerkers geïnterviewd. Onze begeleiders hebben gekeken of de door ons geselecteerde mensen de groep medewerkers konden vertegenwoordigen. Niet alle medewerkers zijn dus geïnterviewd, hierdoor bestaat de mogelijkheid dat de conclusies die uit de interviews getrokken zijn niet overeenkomen met de denkwijze en wensen van het gehele personeel.

Het beeld wat door de uitkomsten van de interviews geschetst is kan dus afwijken van de werkelijkheid. Wel hebben we geprobeerd dit zoveel mogelijk te ondervangen. We hebben 1/3 van de medewerkers dus geïnterviewd, hierbij verwachten wij een redelijk overeenkomstig beeld te kunnen schetsen, maar het feit blijft dat de conclusies anders zouden kunnen zijn als we het gehele personeel hadden geïnterviewd.

Thema's

In de interviews zijn niet alle thema's aanbod gekomen. Er zijn belangrijke thema's waar we in de loop van ons project achter kwamen. We hadden toen echter de interviews al gehouden. Ook hebben we er bij een aantal thema's bewust voor gekozen deze weg te laten, anders werd naar ons idee het interview te lang.

Doordat we niet alle thema's mee hebben genomen kan het zijn dat er in ons onderzoek aspecten voorkomen waar het personeel haar vraagtekens bij zet of het er mogelijk niet mee eens is. Wij verwachten dat dit niet veel voorkomt, omdat onze begeleiders de stukken kritisch gelezen hebben. Daarnaast hebben we het personeel van Bloemensteijn gevraagd om kritisch naar onze enquête te kijken en feedback te geven.

Taperecorder

Tijdens het afnemen van de interviews hebben we gebruik gemaakt van een taperecorder. Van te voren hebben we aan de geïnterviewde gevraagd of hij/zij bezwaar had wanneer wij gebruik zouden maken van een taperecorder. Alle geïnterviewden gaven hier goedkeuring voor. Het kan echter wel zo zijn dat de taperecorder invloed heeft gehad op de antwoorden die zij gaven. De geïnterviewden wisten dat het opgenomen werd en dit kan als gevolg hebben dat het hen remt bij het geven van antwoorden.

Individueel interviewen

We hebben ervoor gekozen om de interviews individueel af te nemen. Dit heeft als voordeel dat het een één op één gesprek is dat lijkt ons voor iemand die wordt geïnterviewd prettiger. Ook scheelt het voor ons tijd.

Een nadeel is dat de wij beide op een andere manier interviewen. We hadden een algemene vragenlijst die we beiden hebben gebruikt, maar ondanks dat verschillen de vragen die we hebben gesteld soms van elkaar. De een vraagt vaker door als de ander en stelt mogelijk andere vragen.

Kennismaking

Wat ook mee kan spelen is dat wij nauwelijks kennis hebben gemaakt met de medewerkers. We zijn wel in vergaderingen aanwezig geweest om ons voor te stellen en te vertellen wat wij gaan doen, maar niet iedereen was hierbij aanwezig. Het kan voor een geïnterviewde ongemakkelijk aanvoelen als hij/zij ons nog nooit heeft gezien of gesproken. Dit kan weer invloed hebben op de antwoorden. De geïnterviewde is mogelijk minder open en het kan zijn dat hij/zij minder informatie aan ons geeft dan wanneer de geïnterviewde ons beter zou kennen.

Anoniem

We hebben ervoor gekozen om de enquête niet anoniem af te nemen. De cliënten moeten hun naam op de enquête invullen. Dit heeft als gevaar dat het kan zijn dat cliënten de enquête minder eerlijk invullen. Ook kan het zijn dat ze hetgeen wat ze willen zeggen gaan nuanceren of ontkrachten, waardoor niet goed overkomt.

8.1.2 Cliëntenraad

Keuze voor vragen

Ook in de cliëntenraad hebben we niet alle aspecten die van belang waren besproken. Eén van de redenen hiervoor is dat de cliënten een kleine concentratieboog hebben en zij zich dus niet lang kunnen concentreren. Een andere reden is dat zij het geheel moeilijk kunnen overzien. Het onderwerp is voor hen vrij abstract en het is voor hun erg lastig om hier dan op in te gaan. We hebben ervoor gekozen om de drie belangrijkste vragen aan hen te stellen. Het nadeel is dus dat zij niet over alles kunnen meebepalen.

Sturing door begeleiding

Cliënten vinden het lastig om het geheel te overzien. Hierdoor was de begeleiding bij één van de vragen die we in de cliëntenraad gesteld hebben sturend. Het kan zijn dat dit van invloed is geweest op de antwoorden van de cliënten. Als er een voorbeeld wordt gegeven is het gemakkelijk om te zeggen dat jij dat ook zo vindt. Dus bij de uitkomsten van het gesprek met de cliëntenraad moet meegenomen zijn dat misschien niet alle antwoorden van de cliënten afkomstig zijn, maar mogelijk door de begeleider zijn voorgezegd.

Gesloten vragen

Bij de cliëntenraad hebben we ervoor gekozen om gesloten vragen te stellen. Het is voor cliënten makkelijker om hier antwoord op te geven. Een kanttekening die hier wel bij gemaakt moet worden is dat het gevaar bestaat dat je de antwoorden bij cliënten in de mond legt. Dus het kan zijn dat niet alle antwoorden die gegeven zijn de mening van de cliënten weergeven.

8.1.3 Onderzoek andere instellingen

Steekproef

We hebben bij dit onderzoek niet alle instellingen kunnen benaderen, maar we hebben een steekproef gedaan onder de instellingen. De reden hiervoor is dat er gewoonweg teveel instellingen zijn om deze allemaal te benaderen. Het kan dus zijn dat er een instelling bestaat die al wel een

onderzoeksontwerp heeft ontwikkeld op het gebied van de contactpersoon, maar bij de instellingen die wij hebben benaderd was dit niet het geval.

Onwetendheid

Het kan zijn dat de medewerkers niet op de hoogte zijn van het bestaan van een dergelijk ontwerp. Het kan dus zijn dat er binnen de instelling wel degelijk een onderzoeksontwerp bestaat, maar dat het personeel niet op de hoogte was van het bestaan hiervan.

Verkeerde interpretatie

De instellingen die zijn benaderd door ons met de vraag of er binnen hun instelling een onderzoeksontwerp bestaat dat betrekking heeft op de contactpersoon. Het kan zijn dat de gene die onze e-mail heeft beantwoord de vraag niet begrepen heeft of verkeerd heeft geïnterpreteerd waardoor de kans bestaat dat zij ontkennend hebben geantwoord maar er wel degelijk zoiets bij hen op de instelling bestaat.

Niet eerlijk antwoorden.

Ook kan het zijn dat instellingen het niet willen vrijgeven dat zij over een dergelijk ontwerp beschikken. Het kan dus zijn dat ze ons geen eerlijk antwoord hebben gegeven.

8.1.4 Enquête

Spraak

Het was niet mogelijk spraak te koppelen aan het programma Excel. Hierdoor is het noodzakelijk om meerdere handelingen uit te voeren om de cd te bedienen. Het gebruiksgemak is niet optimaal. Dit was voor ons het meest haalbare.

Niet geheel betrouwbaar

De uitkomsten die mogelijk uit de enquête komen zijn niet geheel betrouwbaar. Er kunnen niet direct conclusies uit getrokken worden. Cliënten kunnen door hun beperking antwoorden invullen die niet overeenkomen met hun werkelijke ervaringen. Ook kan het zijn dat het verminderd geheugenvermogen van cliënten de manier van invullen van de enquête heeft beïnvloed. Doordat cliënten dingen niet meer weten kunnen ze de enquête niet goed invullen.

Vergeeten situaties

Het was voor ons niet mogelijk om alle aspecten die invloed hebben op het invullen van de enquête geheel te kunnen ondervangen. We hebben vragen op verschillende manieren terug laten komen en concrete vragen geformuleerd, maar ondanks dat kunnen wij niet geheel ondervangen dat cliënten vragen anders en/of wisselend interpreteren of situaties zijn vergeten. Waardoor er niet een reëel beeld kan worden weergegeven.

Testen van de enquête

We hebben zes cliënten geselecteerd om de enquête te testen. Deze zes cliënten hebben de enquête ingevuld. Het doel van deze test was om bij cliënten te kijken hoe zij de enquête ervaren en

waar zij moeite mee hebben. Ook hier zijn niet alle cliënten betrokken bij geweest, omdat dit ook voor ons praktisch niet haarbaar was. Bij de cliënten bleek dat er veel dezelfde aspecten lastig waren. Ze gaven veel dezelfde verbeterpunten aan. Dit neemt de mogelijkheid niet weg dat wanneer we andere cliënten zouden vragen, er andere verbeterpunten naar voren waren gekomen.

8.2 Product verslag

Hier zullen we beschrijven hoe ons product tot stand is gekomen en tegen welke aspecten we aan zijn gelopen.

Het eerste deel verliep niet zoals gewenst. Het was voor ons niet duidelijk wat de opdrachtgever van ons en het eindproduct verwachtte, hierdoor moesten we het werkplan opnieuw formuleren. Er ontstonden een aantal miscommunicaties mede doordat onze school verkeerde of onduidelijk informatie over ons project had gekregen. Ook speelde het mee dat wij in het buitenland verbleven. Hierdoor was er alleen communicatie via internet mogelijk. Dit bracht meerdere miscommunicaties met zich mee. Via de e-mail worden dingen toch vaak anders geïnterpreteerd dan ze bedoeld zijn. We hebben daarom besloten om bij terugkomst in Nederland eerst met de opdrachtgevers om de tafel te gaan en alles duidelijk te krijgen, voordat we het werkplan opnieuw zouden schrijven. Achteraf bleek dat dit een goede beslissing was en zaten we met de opdrachtgevers weer snel op één lijn.

Door onze reis in het buitenland konden wij dus pas later van start gaan met het project. We wisten dat we er hard aan moesten trekken om alles voor juli klaar te krijgen. Om deze reden zijn we dus ook hard aan de slag gegaan. We konden helaas niet altijd zo hard werken als dat wij wilden, omdat we regelmatig afhankelijk waren van derden. Denk hierbij aan het afnemen van interviews, meeloopdagen, afspraken met begeleiders en dergelijke. We moesten eerst op de resultaten wachten, voordat we met ons project verder konden. De resultaten waren namelijk van invloed op de weg die wij vervolgens in moesten slaan.

Een ander opstakel was onze minimale kennis van de mogelijkheden om enquêtes te maken op de computer. Doordat we hier weinig van wisten moesten we veel bronnen raadplegen voordat we verder konden. Ook kostte het ons veel tijd om met Excel te leren werken. Beiden hadden we nog nooit op deze manier met Excel gewerkt.

Een ander punt waar we soms tegen aanliepen was dat Kristel niet altijd over internet kon beschikken. Veel van de communicatie tussen ons ging via internet. Het ontbreken van internet was soms lastig maar heeft geen invloed gehad op de voortgang.

8.3 Procesevaluatie

Tijdens het proces hebben we veel geleerd. Het meest hebben we geleerd om op te komen voor onszelf. In gesprekken met de begeleiders van de instelling hadden we de neiging om veel dingen klakkeloos aan te nemen. Met de gedachte 'zij zullen het wel weten.' Na verloop van tijd stonden we meer achter onszelf en gingen we discussies aan met onze begeleiders. Hierdoor konden we in gesprek gaan over de manier waarop wij over dingen dachten. Door onze mening met hen te delen werkten we aan de kwaliteit van het onderzoek. Door in discussie te gaan konden we nog beter overwegingen maken, om tot een nog beter product te komen.

Wat we ook gemerkt hebben is om eerst te controleren of de informatie die we hebben verkregen wel juist is. Met name wanneer we deze van derden hebben gekregen. We hebben dit onder andere geleerd bij het opstellen van het werkplan, toen bleek dat school over andere informatie en doelen beschikte dan de instelling. Ons werkplan kwam hierdoor niet overeen wat de instelling van ons wilde. We hebben hiervan geleerd om eerst te kijken of de verkregen informatie wel juist is voordat je er veel tijd en energie in gaat steken.

Verder hebben we ook veel geleerd over het programma Microsoft Excel. We hadden niet of weinig ervaring met dit programma. Door ons hierin te verdiepen en veel dingen gewoon te proberen en te testen hebben we veel geleerd over de werking en de mogelijkheden van dit programma.

We hebben geleerd om tijdens de samenwerking tot compromissen te komen. Deels konden we dit al, maar we hebben beiden het gevoel dat we hier een beter evenwicht in hebben gevonden. Ook hebben we geleerd om grenzen duidelijk aan te geven naar elkaar. We kenden elkaar al goed voor we aan dit project begonnen, dit maakte het voor ons makkelijker om onze grenzen aan te geven. We hebben gemerkt dat het aangeven van grenzen erg belangrijk is en dat dit ten goede komt van het proces. Met name wanneer iemand te veel taken op zich neemt. We hebben gemerkt dat het belangrijk is dit op tijd aan te geven.

Ook zijn we gegroeid in het aanvoelen en aangeven van onze grens ten aanzien van concentratie. Door aan te geven dat de concentratie vermindert. Hiermee voorkwamen we dat er onnodige fouten gemaakt werden. We hebben geleerd dat het efficiënter en prettiger werkt als je dan even iets anders gaat doen en daarna weer verder gaat. Ook hebben we geleerd om het naar elkaar te benoemen als je merkt dat de concentratie van de ander sterk vermindert.

Waar we ook veel van geleerd hebben is van de doelgroep zelf. We hadden hier beiden geen ervaring mee. Het beeld dat wij van de doelgroep hadden is veranderd. Door te werken met deze doelgroep en ons erin te verdiepen was het gemakkelijker om ons in de doelgroep te verplaatsen. We weten nu wat de doelgroep lichamelijk gehandicapt is.

8.4 Leerervaringen

Afspraken maken

De eerste fouten die we gemaakt hebben waren bij het maken van afspraken. We hadden andere data genoteerd dan de instelling waardoor we wel eens een week te vroeg waren. We vonden dit erg stom van onszelf en erg onprofessioneel. Gelukkig waren deze fouten wel te herstellen door elkaar erop te attenderen en erop te letten het goed in je agenda te schrijven. Ook door de e-mails beter te lezen en in de volgende mail de data bevestigen.

Alles klakkeloos aannemen

We hadden in met name in het begin de neiging om alles wat er gezegd werd klakkeloos aan te nemen, we hadden moeite om onze eigen mening te delen. Ook deze fout was voor ons te herstellen het heeft ons erg geholpen door te beseffen dat ook zij niet alles weten en door in discussie te gaan dit ten goede komt aan de kwaliteit van het onderzoek.

Informatie controleren

Wat we hierboven ook al genoemd hadden is dat wij de fout hebben gemaakt de verkregen informatie van school voor het opstellen van het werkplan niet bij de instelling na te vragen of deze informatie juist was. Via de mail was het lastig te achterhalen wat er nu bedoeld werd. Het voorstellen om rond de tafel te gaan om alles duidelijk te krijgen, heeft ons geholpen.

Spelfouten

Bij het schrijven van dit document zijn we op het feit gestuit dat we beiden erg veel spelfouten maken. Al lezen we alle stukken allebei goed door en letten we hierbij extra goed op de spelling, dan nog blijven er naar onze mening te veel spelfouten staan. We proberen hier steeds alert op te blijven, maar het is naar onze mening nog niet voldoende.

Relationele sfeer

We hebben beide de werk relatie als erg prettig ervaren. Al waren er natuurlijk dingen die we achteraf anders hadden willen doen. Bijvoorbeeld het klakkeloos aan nemen van sommige opmerkingen, dit is hierboven al beschreven. Verder hebben we moeten zoeken naar een evenwicht tussen werk en gezelligheid. Doordat wij privé ook veel met elkaar omgaan maakt dit het wel eens lastig om aan het werk te gaan. Andersom speelt het ook, wanneer wij elkaar ontmoetten zonder dat wij aan het afstudeerproject werkten hadden we met name in het begin de neiging om hier toch veel over te praten. Na mate het proces vorderde kregen we hier een beter evenwicht in en konden we deze twee aspecten beter van elkaar scheiden.

Ook zijn we aangelopen tegen ergernissen van elkaar. Dit is logisch, want je werkt erg veel samen. Het heeft ons geholpen dat wij elkaar al kenden en het voor ons redelijk veilig aanvoelde om ook ergernissen met elkaar te bespreken. In het begin lieten we dit vaak liggen en kwam het er later uit, maar na mate het proces vorderde konden we dit eerder aangeven. Dit hebben we beiden als prettig ervaren.

We hebben ook gemerkt dat we elkaar zowel relationeel als inhoudelijk goed aanvullen. Hierdoor werd de kwaliteit van ons product steeds beter en hielden we elkaar scherp. Verder hebben we weinig hindernissen hoeven nemen op relationeel gebied. Dit komt doordat wij elkaar al goed kenden. We hadden al meerdere malen met elkaar samengewerkt, waardoor we goed wisten wat we aan elkaar hadden.

8.5 Aanbevelingen

Hieronder zullen we aspecten noemen die naar onze mening van belang zijn om ons onderzoeksontwerp zo goed mogelijk te laten slagen.

We adviseren om:

- Minimaal één keer per jaar de enquête af te nemen en deze resultaten met vorige resultaten te vergelijken. Op deze manier kan er in de gaten gehouden worden wat de visie van de cliënt is over zijn/haar contactpersoon.
- De resultaten die verkregen zijn uit de enquête te gebruiken als gespreksmateriaal en geen conclusies te trekken alleen op basis van de enquête. Op deze manier wordt voorkomen dat informatie uit de enquête op een verkeerde manier geïnterpreteerd wordt.
- Elke cliënt te begeleiden bij het invullen van de enquête. Voor de cliënt is het fijn dat er een begeleider aanwezig is, waaraan hij/zij vragen kan stellen.
- De cliënt niet te laten begeleiden, bij het invullen van de enquête, door zijn/haar eigen contactpersoon. Maar bijvoorkeur te laten begeleiden door iemand uit het team die bij de cliënt bekend is.
- De begeleider niet te laten meelezen met de cliënt als hij/zij de enquête invult. Dit kan bij de cliënt als controlerend overkomen. Het gevaar bestaat dat de cliënt de vragen hierdoor minder eerlijk invult.
- Cliënten die de enquête twee keer moeten invullen, dus zowel voor AC als WV, dit niet achter elkaar te laten doen. Dit in verband met verwarring en verminderen van concentratie.
- Zoomtekst te gebruiken indien wenselijk. Dit helpt cliënten de enquête zo zelfstandig mogelijk in te vullen.
- Cd met de enquêtevragen te gebruiken indien wenselijk. Hierdoor hoeft de begeleider de vragen niet voor te lezen. De vragen zijn zo neutraal mogelijk ingesproken.

9. Literatuur

- Baarde, D.B. & M.P.M. de goede, *-Basisboek methoden en technieken; , handleiding voor opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*, Wolters-Noordhoff, Houten, 4^{de} druk, 2006.
- Beeckmans, K. & Karla Michiels, *-Leven met een hoofdprobleem; Neuropsychologische gevolgen van een niet-aangeboren hersenletsel*, Garant, Antwerpen-Apeldoorn, 2005.
- Bloemensteijn woonvorm, -
http://www.interaktcontour.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=111&Itemid=0, 2007
- Bloemensteijn woonvorm, -
http://www.interaktcontour.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=219&Itemid=407, 2007
- Bruinooge, Janine, -
<http://www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/mondeling/modellen/interview>, Applinet B.V. 2004-2008
- Bosk - http://www.bosk.nl/templates/mercury.asp?page_id=3194
Christelijke Hogeschool Windesheim, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, juni 2004.
- Emans, Ben, - *Interviewen; Theorie, techniek en training*, Wolters-Noordhoff, Groningen/Houten, 2002, 4^{de} druk
- Endt-Meijling, M. van – *Medische kennis voor hulpverlening*, Countinho, Bussem, juli 2003, 4^e druk, blz. 215
- Gram, C.F. de, *-Omgaan met mensen met niet-aangeboren hersenletsel*, Axon leertrajecten, drukkerij Nauta, L., *-En nu.....?*, over het begeleiden van mensen met niet- aangeboren hersenletsel,
- Groener Gras Websites; laat uw website voor u werken, -
<http://www.groenergraswebsites.nl/pdf/hoegebruikkleurinmijnwebsite.pdf>, 2007
- Oudemans, A.M. & K.A.R. Markus, - *Enquête research; Ontwikkelen van vragenlijsten en steekproeven*, Wolters-Noordhoff, Groningen/Houten, 2^{de} druk, 2007
- Leijten, Amsterdam, september 2004
- Roeland, D. en Beernink, M. *Tevredenheidsonderzoek, Bewoners over Bloemensteijn*, februari 2004, Utrecht.
- Schippers, A en Gennep, A. van - *Een goede vraag een passend antwoord*, NIWZ, Utrecht, maart 2001, 2^e druk, blz. 28.
- Spiekhout, J en Rengenhart, E. – *Als je kind het zelf niet kan*, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Diegem, 2001, 2^e druk blz. 28-30
- Wikimedia Foundation - http://nl.wikipedia.org/wiki/Lichamelijke_handicap, 2008
- Wikipedia; de vrije encyclopedie , - <http://nl.wikipedia.org/wiki/Kleur>, 2008

Bijlagen



Bijlage 1: Interviewvragen

Dit zijn de interview vragen voor de interviews met de medewerkers.

1. Hoelang bent u al werkzaam op Bloemensteijn?
2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn op dit moment?
3. Wat zijn de taken die u als contactpersoon heeft?
4. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contactpersoon moet hebben?
5. Van hoeveel bewoners bent u contactpersoon?
6. Kunt u de begeleiding geven die u wilt geven als u kijkt naar het aantal beschikbare uren?
7. Hoeveel contact heeft u met uw bewoner waar u contactpersoon van bent?
8. Wie neemt het initiatief om de onderwerpen aan te snijden tijdens een gesprekje?
9. Wie neemt het initiatief om een afspraak voor een gesprekje te maken?
10. Wat zijn onderwerpen waar de jongeren op dit moment het meest tegen aanlopen?
11. Is het wel een voorgekomen dat een bewoner aan u aangaf ergens ontevreden over te zijn?
12. Welke onderwerpen worden er aangekaart waar bewoners ontevreden over zijn?
13. Wat vindt u ervan dat wij dit onderzoek doen, om te kijken wat bewoners vinden van de wijze
14. Weet u of er bij andere instellingen al een dergelijk onderzoek bestaat?
15. Heeft u nog tips voor ons met betrekking tot onderwerpen die nu veel onder bewoners spelen of andere dingen die van belang zijn om mee te nemen in het ontwikkelen van de enquête?
16. Heeft u tips over de formuleren van de vragen?
17. Heeft u nog andere tips?

Bijlage 2: Interviews

Bijlage 2.1 Interview medewerker WV 1

11 maart 2008

1. Hoelang bent u al werkzaam bij Bloemensteijn?
22 jaar.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn op dit moment?
Goed. Door de jaren heen is er veel veranderd. Ik vind dat de bewoner nu meer tot zijn recht komt. De mening van de bewoner is nu veel belangrijker dan vroeger.

3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?
Één.

4. U bent van één bewoner contactpersoon. Hoe vindt u dat u uw contactpersoonschap in kunt vullen als u kijkt naar de beschikbare uren?
Ik werk hier 19 uur. Hierdoor ben ik niet altijd aanwezig. We hebben één vaste avond en dan doen we gesprekjes. Ik denk dat dat voor mijn bewoner voldoende is. We willen bewoners ook stimuleren om niet alleen op de contactpersoon te focussen en ook naar andere medewerkers te gaan met vragen. In mijn geval moet dat dus ook regelmatig omdat ik gewoon niet veel aanwezig ben.

5. Wat zijn de taken die u als contactpersoon hebt?
In de gaten houden of de bewoner zich hier wel prettig voelt. Je bent met name bezig met praktische zaken. Ook onderhoudt de contactpersoon contact met ouders en familie. Dit verschilt echter per bewoner en per ouder, hoe vaak dit gebeurt en of hier überhaupt vraag naar is. De ene ouder wil graag beter op de hoogte gehouden worden dan de andere.

6. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van het AC die over dezelfde bewoner contactpersoon is?
Eigenlijk niet zo heel vaak alleen voor het moment dat het zorgplan besproken wordt, dan hebben we van te voren even contact, verder eigenlijk niet. Tenzij er echt iets speelt dat belangrijk is om met elkaar te delen. Zoals het nu gaat vind ik het ook wel prima, ik heb geen behoefte aan meer contact, het loopt op deze manier prima.

7. Wie neemt het initiatief om een afspraak te maken voor een gesprek?
Over het algemeen is dat de contactpersoon. In al die jaren heb ik weinig mee gemaakt dat bewoners zelf met dit initiatief kwamen. Als ze dit al deden dan was er echt wat aan de hand.

8. Wat zijn onderwerpen die bij een gesprekje met de contactpersoon aanbod komen?
Over het algemeen zijn ze toch wel bezig met praktische dingen, dingen die tastbaar zijn. Dingen als 'Ik heb het moeilijk met mijn handicap', is niet makkelijk te bevatten. Ze weten wel dat ze een handicap hebben, maar er zijn weinig bewoners die dat kunnen benoemen van zichzelf.

9. Wie snijdt de onderwerpen van gesprek aan?
Mijn ervaring leert dat meestal de contactpersoon moet beginnen. Het is ook afhankelijk van wat er al besproken is. Soms geef je een voorzetje van wat hebben we vorige keer besproken, wat doen we nu dan? Ik probeer dat wel altijd bij hun te laten. Ook om te kijken in hoeverre dingen blijven hangen. Je koppelt in gesprekken bepaalde dingen terug en daar kan de bewoner dan op inhaken.

10. Wat zijn de onderwerpen waar de jongeren op dit moment het meest tegenaan lopen?
Praktische dingetjes in eerste instantie, als je dan door gaat praten kom je toch vaak wel uit bij de acceptatie van de handicap. Dat wordt via een omweg duidelijk. Je hebt ook wel vaak gesprekjes met andere bewoners waar je geen contactpersoon van bent en dan heb je het ook wel eens over dingen. Vaak komt het er dan op neer dat ze toch erg blij zijn met het leven dat ze nu hebben.

11. Is het wel eens gebeurd dat een bewoner aan gaf ontevreden te zijn over iets binnen Bloemensteijn?

Ja. Over mezelf, de manier waarop ik hen benaderde. En de manier waarop ik op sommige onderwerpen door ging. Bewoners vinden het erg lastig om dit zelf bij de betreffende persoon neer te leggen. Dit is wel te verklaren, want zij zijn van jou afhankelijk, dus wat gebeurd er als jij commentaar geeft op een persoon waar je zelf afhankelijk van bent. Hier zijn we ook veel mee bezig om de bewoners de veiligheid te bieden om zulke dingen te durven zeggen en dat ze weten dat het niet ten koste zal gaan van de hulp die hen geboden wordt.

Als bewoners ontevreden zijn geven ze dit bijna nooit bij jou aan, meestal gaat dit via derden, je collega of leidinggevende. De onderwerpen waar ze ontevreden over zijn hebben vaak wel met de benadering te maken.

12. Kunnen bewoners zelf een contactpersoon kiezen of wordt deze aangewezen?

In principe kiest de bewoner niet zelf de contactpersoon. Vaak vullen ze de plaats van degene op die weg is gegaan of er moet een reden zijn om het anders te doen. Meestal is dit ene praktische reden in verband met de tijdverdeling voor de medewerker. Het gebeurt ook dat jongeren aangeven dat ze liever een andere contactpersoon willen. Er wordt dan gekeken naar de situatie en de mogelijkheden. Het komt voor dat er om deze reden wordt geschoven met contactpersonen.

13. Wat vindt u ervan dat wij dit onderzoek doen met als doel een onderzoeksontwerp te maken waarmee Bloemensteijn kan zien hoe de cliënten het contactpersoonschap ervaren?

Ik heel erg nieuwsgierig naar de uitkomst op een positieve manier. Goed dus om ook daar eens naar te kijken. Ook ben ik benieuwd naar de manier waarop de enquête door bewoners wordt ingevuld. In hoeverre het persoonlijke voorkeur is en in hoeverre bewoners verstandig kunnen nadenken over vragen. Of dat het meer gebaseerd is op persoonlijke voorkeur.

14. Weet u of er bij andere instellingen al een dergelijk onderzoek bestaat.

Nee, dat weet ik niet.

15. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang die we mee moeten nemen bij het ontwerpen van de enquête?

In eerste instantie het belang van de bewoner zelf, hoe woon je hier op een lekkere manier en kun je de dingen leren die je graag wil leren. Zowel op praktisch gebied als op persoonlijk gebied. Voor de bewoner aan te kunnen en durven geven van positieve en negatieve feedback.

16. Heeft u nog tips over de wijze van formuleren van de vragen?

Zo 'Jip en Janneke' mogelijk. Open vragen zijn vaak lastig om te beantwoorden. Als je de bewoners een keuze geeft is het al makkelijker om de vraag te beantwoorden. Bij een enquête moeten de keuzes soms wat meer zijn dan alleen ja of nee, eens of oneens. De ruimte voor meerdere keuzes vind ik erg belangrijk, misschien lukt het dan wel om een toelichting te geven. ze hebben hierbij wel bepaalde mogelijkheden die ze moeten hebben aangereikt en dan lukt het beter. Je zou een heel klein verschil kunnen maken tussen de 'Jip en Janneke' taal- enquête en een enquête voor bewoners met een iets hoger niveau. Het gebeurt hier vaak dat je in eerste instantie de bewoners vaak onderschat.

Als je alleen de 'Jip en Janneke' taal gebruikt dan zullen de meeste dit in kunnen vullen. Er zullen er een paar zijn die een hoger niveau hebben. Over het algemeen is het dus wel belangrijk dat de vraagstelling niet te moeilijk is en niet te moeilijke woorden gaat gebruiken.

Voor sommige maakt picto's wel een stuk makkelijk om de enquête in te vullen. Ik denk hierbij aan picto's van blij of boos.

Via de computer lijkt me wel een goed idee. De meeste bewoners zijn op de computer best handig dus dit is een goede optie.

Het is belangrijk om er rekening mee te houden dat niet alle bewoners kunnen lezen.

Ook het aspect met wie de bewoner de enquête in gaat vullen is belangrijk. Binnen het team opvangen van de vragen kan bij sommige bewoners ook remmingen oproepen omdat ze bang zijn dat dit binnen het team besproken wordt.

17. heeft u nog tips voor een gesprek met de cliëntenraad?

Cliënten uitnodigen om ook wat te zeggen. Openvragen vermijden maar niet sturend worden. Het is vaak meer dat ze het niet durven zeggen dan dat ze het niet weten.

Bijlage 2.2 Interview medewerker WV 2

12 maart 2008

1. Hoelang bent u al werkzaam op Bloemensteijn?
Bijna 10 jaar.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn op dit moment?
Prima.

3. Wat zijn de taken die u als contactpersoon heeft?
Samenvatting van de rapportage schrijven, zorgplan schrijven, contacten verzorgen met bijvoorbeeld huisarts en specialisten, invullen van formulieren. Je ondersteunt en begeleidt. Het ligt aan de vraag van de bewoner welke onderwerpen/zaken behandeld worden.

4. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contactpersoon moet hebben?
Eerlijk zijn, duidelijk kunnen zijn, niet alles uit handen willen nemen van de bewoner, een goede balans kunnen vinden waar je bij moet helpen en wat de bewoner zelf kan. Humor is ook belangrijk. Ook hier is de balans weer belangrijk tussen humor en serieus zijn.

5. Van hoeveel bewoners bent u contactpersoon?
Ik ben van 3 bewoners contactpersoon.

6. Kunt u de begeleiding geven die u wilt geven als u kijkt naar het aantal beschikbare uren?
Op dit moment heb ik genoeg uren om de bewoners te kunnen begeleiden. Ik werk 32 uur. Ik kan altijd terug vallen op mijn team. We werken met een tweede contactpersoon. Deze persoon kan dingen overnemen als er sprake is van ziekte of afwezigheid. Op dit moment is het prima te doen.

7. Hoeveel contact heeft u met uw bewoner waar u contactpersoon van bent?
Bijna elke dag. Vaak één keer in de week een moment om er goed voor te gaan zitten soms vaker. hoeft helemaal geen zwaar gesprek te zijn, dat ligt ook een aan de bewoner.

8. Wie neemt het initiatief om de onderwerpen aan te snijden tijdens een gesprekje?
Als mij wat opvalt dan neem ik het initiatief en anders bewoners. Je komt nooit alles te weten en dat moet je ook niet willen, denk ik.

9. Wie neemt het initiatief om een afspraak voor een gesprekje te maken?
Dat verschilt. Bij de ene bewoner moet je wat meer achter de broek aan zitten dan bij de ander.

10. Wat zijn onderwerpen waar de jongeren op dit moment het meest tegen aanlopen?
Ergens tegen aanlopen is wel een groot woord, maar onderwerpen die veel aanbod komen zijn: financiën, afspraken maken en deze vergeten, agenda en kalender gebruik, papierwerk invullen. De laatste tijd zijn dit de meeste dingen waar ze tegenaan lopen. Echt de praktische zaken dus. De laatste periode kwam het niet echt voor dat mensen met zichzelf in de knoei zaten, dus dit was ook geen onderwerp van gesprek. Als bewoners wel in de knoei zitten met zichzelf dan moet je er soms over doorvragen voor dat het eruit komt, soms kan je het al aan een bewoner zien en soms willen ze het er gewoon niet overhebben, dat is dan ook prima.

11. Is het wel een voorgekomen dat een bewoner aan u aangaf ergens ontevreden over te zijn?
Ja, maar goed dat benoem ik ook naar mijn bewoners waar ik contactpersoon over ben. Dit komt ook weer terug bij een stukje eerlijkheid, wat ik in het begin al zei. Ik vind het ook geen ramp als zij dit aan geven.

12. Welke onderwerpen worden er aangekaart waar bewoners ontevreden over zijn?
Ik ben nog wel een behoorlijke chaoot, en dan wil er nog wel eens iets zijn wat ik dan vergeet.

13. Wat vindt u ervan dat wij dit onderzoek doen, om te kijken wat bewoners vinden van de wijze waarop het contactpersoonschap wordt uitgevoerd?

Wel goed, er worden van allerlei dingen onder de loep genomen, ook door de HKZ. Het is goed dat het werken met contactpersoonschap ook een keer onder de loep komt. Ik denk dat er altijd wel verbeterpunten uit kunnen komen. Dat is voor ons een winstpunt, maar zeker ook voor de bewoners.

14. Weet u of er bij andere instellingen al een dergelijk onderzoek bestaat?

Ik heb geen idee.

15. Heeft u nog tips voor ons met betrekking tot onderwerpen die nu veel onder bewoners spelen of andere dingen die van belang zijn om mee te nemen in het ontwikkelen van de enquête?

Een aantal jaren terug liepen een aantal bewoners tegen de bejegening aan deze was niet naar wens. Dit is ook in onderzoeken terug gekomen. Bewoners bestand veranderd zoveel dat het contactpersoonschap en het werken hier valt of staat ook bij een goede bejegening. Dus daar ben ik wel heel nieuwsgierig naar hoe de bewoners daar nu over denken met name op het één op één contact.

16. Heeft u tips over de formuleren van de vragen?

Houdt het simpel. Als de vragen te moeilijk zijn dan haken sommige bewoners af na twee vragen. Voor een aantal zou picto's misschien wel kunnen werken, maar dat laat ik mooi aan jullie over.

17. Heeft u nog andere tips?

Alle enquêtes doe je bij de bewoners afzonderlijk in het postvakje? Vaak vult de contactpersoon samen met de bewoner de formuleren in. Ik kan me voorstellen dat een bewoner daar niet op zit te wachten. Misschien is het dan wel handig dat iemand anders dat doet. In principe vind ik het geen probleem, maar bewoners misschien wel. Het zou jammer zijn als je daardoor geen eerlijk onderzoeksresultaat zou krijgen.

Bijlage 2.3 Interview medewerker WV 3

13 maart 2008

1. Hoelang bent u al werkzaam op Bloemensteijn?
Volgens mij is dat een jaar of drie. In 2003 heb ik hier stage gelopen vanaf 2005 ben ik hier werkzaam, dus een jaar of drie.
2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?
Ja, goed. Erg cliënt gericht, dat vind ik wel positief hieraan. Ja het is gewoon een leuke doelgroep na zoveel jaar krijg je weer nieuwe dus dat houdt de uitdaging er wel in.
Enja de werkwijze van Bloemensteijn, zoals ik het ervaar is het erg cliëntgericht. Dat vind ik een van de belangrijkste zaken. Er kan gewoon heel veel.
3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?
Drie.
4. Hoeveel uur werkt u hier?
32 uur. Waar nodig werk ik wel wat extra, maar over het algemeen 32 uur
5. En dat is goed te combineren met drie contactpersoonschappen?
Dat is vrij veel. Ik heb ook nog twee vrij pittige met behoorlijk medische achtergronden en daar moet je gewoon heel veel voor regelen. En ik begeleid twee stagiaires, dus dat is best druk.
6. Heeft u het idee dat u genoeg tijd vrij kan maken voor de cliënten waar u contactpersoon van bent?
Ik zou af en toe wel wat meer tijd willen hebben om rustig met de bewoner te kunnen zitten en dat zit er niet altijd in. Vooral nu de groep is veranderd, er is nu meer ADL gekomen. Daar ben je erg druk mee. Het lijkt me heerlijk om een keer een uur met de cliënt te kunnen zitten, maar dat zit er gewoon niet in. Je hebt gewoon wat kortere momenten die je wel moet benutten. Je hebt weinig tijd voor bewoners en overdag zijn ze weg dus het moet echt in de avond uren. De avond is zo voorbij, het vliegt. Het is wel eens zoeken om echt eens rustig te gaan zitten met een bewoner. De meeste collega's redden het hier volgens mij wel.
7. Welke taken heeft u als contactpersoon?
Contact met ouders onderhouden, dat is toch wel een belangrijke. Kijken hoe alles loopt, alle dagelijkse dingen, van corveetaken tot kamer opruimen en dergelijke. Dat allemaal in de gaten houden en de gezondheid, de algemene lijn. Met die bewoners die ik heb is dat gewoon belangrijk. Heel veel regelzaken. Contact met ziekenhuis huisarts van alles. Brieven van verzekeringen. En de dagelijkse sturing hier op de groep. Gevoelens een beetje pijn.
8. Contact met ouders, heeft u dat vaak of niet?
Eentje daar mail ik bijna wekelijks mee. Er zijn ook ouders die spreek ik één keer in de drie maanden. Van twee van mijn cliënten spreek ik regelmatig de ouders. Veel mailcontact heb ik ook met ouders. Dat bevalt eigenlijk wel goed, dat gaat mooi snel.
9. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contactpersoon moet hebben?
Een luisterend oor, openstaan voor kritiek/feedback over en weer, heel veel geduld, toch een bepaald inzicht en kennis in de bewoner zelf, een klik met de bewoner, humor vind ik erg belangrijk, daar kom je hier gewoon ver mee. Dat vind ik wel zo'n beetje de belangrijkste.
10. Heeft u ook cliënten waar u contactpersoon van bent die ook een contactpersoon op het AC hebben? Zo ja, hoeveel contact heeft u met deze contactpersoon?
Ja, meerdere. Heel weinig. Als ik eerlijk ben met de ene één of twee keer per jaar tenzij er vragen over en weer zijn dan is het misschien wat vaker. Nou, laat ik maar zeggen gemiddeld vier keer per jaar. In het begin is dat wekelijks, twee tot drie keer per week, maar dat wordt nu wel minder. Af en

toe is er nog een belletje of een mailtje, maar het contact met de meeste contactpersonen is er weinig.

11. Zou u vaker contact willen hebben met de andere contact persoon of vindt u het goed zo? Ik zou best wel een keer meer willen. Je merkt toch wel eens dat je bij het zorgplan dingen hoort waarvan je zoiets hebt van: Hé dat wist ik nog niet. Je merkt dan toch wel dat WV en AC heel aparte dingen zijn. Ook met collega's met contact enz. Dat vind ik toch wel jammer, dat af en toe toch wel wat meer kunnen zijn.

12. Als u een gesprekje heeft met een cliënt van u, waar u contactpersoon van bent van wie komt dan het initiatief, van u of van de cliënt?

Verschilt. Dat ligt er maar net aan wie wat te melden heeft. Als ze zelf wat hebben dan komen ze bij mij en dan gaat daar het gesprek vanuit. Maar ik heb zelf ook wel eens wat puntjes of als ik denk daar heb ik nog niks van gehoord en dan loop ik zo naar binnen, dan komt het initiatief wel van mij. Maar als ze echt iets willen vertellen of ze hebben iets mee gemaakt dan komen ze zelf, het gaat een beetje over en weer.

13. Wat zijn de meest voorkomende onderwerpen die aanbod komen tijdens zo'n gesprekje? Dingen waar ze tegenaan lopen, problemen waar ze mee zitten, problemen met medebewoners of met personeel. Dat ze even niet weten wat ze ermee moeten. Of het regelen van bepaalde dingen, dat ze niet precies inzien hoe dat gaat. Heel veel regelzaken. Als ze echt met gevoelenkwesties zitten komen ze er soms zelf wel mee en anders vraag ik wel eens wat hun gevoelens erbij zijn. Ruzie met iemand hebben daar heb je het wel vaak over. Dingen die ze willen leren. Daar ben je hier gewoon veel mee bezig, ook de zorgplan dingen zie je hier wel in terug.

14. Is het wel eens voorgekomen dat een cliënt aangaf ontevreden te zijn? Zo ja, waarover? Niet zozeer richting mij, maar wel eens richting collega's. Dat een collega bot had gereageerd. Bewoners hebben ook niet met elke collega een klik en dat merk je soms nog wel. Één keer heeft een bewoner wel eens aangeven over mijn humor dat ze niet goed wisten wat ze er mee moesten en wat ik ermee bedoelde.

15. Wat vindt u ervan dat wij dit onderzoek doen?

Ik vind het geweldig! Ik ben ontzettend benieuwd. Ik vind het een leuk initiatief. Ik ben heel benieuwd hoe jullie het vorm gaan geven. Ik ben ook heel benieuwd wat bewoners van mij vinden, ik denk dat dat het ook is. Ik vind het een heel leuk initiatief.

16. Weet u of iets dergelijks al bestaat bij andere instellingen?

Ik ken wel het tevredenheids onderzoek, maar dat is volgens mij meer over de zorg algemeen. Dat werd volgens mij ook stichtingsbreed gedaan. Er komt altijd zo weinig uit en ik wil juist heel gericht weten wat mensen goed aan je vinden en wat niet en wat misschien anders kan dat vind ik juist het leuke en als het wat algemeen blijft haal je daar niet echt een leerproces uit.

17. Welke onderwerpen vindt u van belang die wij meenemen in de enquête?

Of er genoeg tijd voor de bewoners is. Ook al is het druk dat er wel genoeg tijd is. Of er altijd naar ze geluisterd wordt, ik denk namelijk dat sommige aan zullen geven dat dat minder is. Ik denk dat ze zelf wel met humor aankomen dat dat wel belangrijk is. Een stukje gevoel, misschien dat ze dat toch wel aan kunnen geven wat hun gevoel is bij iemand die hen begeleidt. Of ze het idee hebben dat er wat wordt gedaan met de dingen die ze aangeven dat er geen dingen blijven liggen. Verder volgens mij niet echt.

18. Heeft u nog tips over de formulering van de vragen?

Houdt het makkelijk. Echt Suske en Wiske taal, nog niet eens, Bert en Ernie taal. Voor sommige zal dat best wel dom over komen, we hebben hier bewoners die hier met een best wel hoog niveau zitten, maar juist voor degene die hier met een laag niveau zitten. Werken met plaatjes, is wel een hele goede. Niet zulke moeilijke woorden gebruiken. Zorg dat je meerdere vragen eigenlijk op hetzelfde onderwerp hebt. Bewoners kunnen dus heel wisselend reageren. Dan zul je zien dat je op dezelfde vraag verschillende antwoorden zult krijgen. Dus dat je eigenlijk verdekt een aantal vragen terug laat komen, misschien dat je dan een beter beeld zult krijgen.

Maak een enquête niet te lang. Concentratie valt bij veel bewoners heel snel weg. Sommige haken na een kwartier half uur al wel af. Licht wel aan de bewoner. Als je niet met een leuke vraagstelling komt ben je ook best wel snel kwijt.

Iedereen hier kan met computers om gaan. Dus de enquête via de computer lijkt me wel een goed idee.

Als je zo'n test laat afnemen laat het dan niet door de contactpersoon doen, maar door iemand die ze vertrouwen. Dat ze zelf mensen uit mogen kiezen. Dat het wel echt hun test wordt.

19. Heeft u nog andere tips?

Als je dingen op papier zet maak het een beetje aantrekkelijk. En fleurig papiertje, een plaatje erbij. Misschien is het wel leuk om als resultaat met een paar bewoners de test af te gaan nemen.

Achter de computer is nog wel een goede denk ik, dat nodigt wel uit.

Bijlage 2.4 Interview medewerker WV 4

10 Maart 2008

1. Hoelang bent u werkzaam op Bloemensteijn?

In mei twee jaar. Ik ben begonnen in de nachtdienst en ben sinds oktober contactpersoon van een cliënt.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?

Plezierige werkwijze. Open naar elkaar en dingen van elkaar overnemen. Duidelijk, gestructureerd. Ook al werk je hier net. Ik had meteen overzicht.

3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?

Van één definitief contactpersoon en van één vervangend contactpersoon. Daarnaast ben ik nog van twee tweede contactpersoon.

4. Hoe vindt u het om contactpersoon te zijn?

Leuk.

5. Wat zijn de taken/aspecten die een contactpersoon heeft?

Contactpersoonschap houdt in dat je wat specifiek contact hebt met de cliënt. De grote lijnen wat betreft werkpunten in de gaten houden. De contactpersoon heeft hier gesprekjes over. Hoe het gaat met de cliënt en of ze nog vragen hebben. De contactpersoon maakt ook het zorgplan. Het uitgebreide verslag één keer per jaar en heeft hier een bespreking over. Belangrijke afspraken regelt de contactpersoon. Anderen kunnen ook afspraken maken over bijvoorbeeld de huisarts. De contactpersoon houdt specifiek de cliënt in de gaten en communiceert dit naar het team. De contactpersoon is eindverantwoordelijke.

Wanneer het niet loopt met de cliënt kan ik hiermee naar de cliënt of de coördinerend begeleider gaan.

6. Welke eigenschappen vind je belangrijk dat een contactpersoon heeft?

Dat hij goed kan luisteren. Dat hij openstaat voor de cliënt. Respect hebben voor de cliënt. Dat hij het overzicht houdt omtrent het reilen en zeilen van de cliënt inclusief het contact met de ouders.

7. Wat vindt u negatieve punten van het contactpersoonschap op dit moment?

Ik heb het nog niet ervaren. Maar het kan zijn dat je contactpersoon bent van een cliënt waarmee het niet klikt. Dit kan heel vervelend zijn. Daarom ben ik nu eigenlijk ook contactpersoon van een cliënt, omdat mijn collega niet kon met de cliënt en het helemaal niet klikte met de ouders.

Heeft de cliënt het zelf aangegeven?

Nee, dit kwam vanuit de contactpersoon.

Gebeurt het wel eens dat een cliënt het zelf aangeeft?

Ik weet het niet. Ik ben nog niet zolang hier. Ik ben vanaf oktober contactpersoon en werkte eerst in de nachtdienst. Ik kan me voorstellen dat het wel eens gebeurt. Dat een cliënt het wel een aangeeft. Maar ik weet niet of het al eens gebeurd is.

8. Hoe vaak heeft u contact met de cliënt waarvan u contactpersoon bent?

Ik probeer wel eens in de twee/drie weken. Het probleem is: ik werk heel veel 's ochtends of vrijdag of zondag avond. Aangezien ze dan op weekend gaat, is dit niet handig. Ik heb ook wel eens twee keer per week een gesprekje met haar. Het is maar net hoe het loopt en hoeveel behoefte er is aan een gesprek.

9. Wie neemt initiatief voor dit contact?

Dat is een wisselwerking, de ene keer heb ik het wel eens en de andere keer zij.

10. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van het AC/WV?

Ik heb nu één keer een gesprek gehad ook in verband met kennismaking. We hebben het gehad over de werkpunten. Die heb ik aan haar overgedragen. Nu heb ik via de mail contact met haar over het zorgplan. Zij werkt alleen maar maandag en donderdag en ik werk een keer per vier weken op donderdag. Maar goed de mail is ook handig.

11. Is het wel eens gebeurd dat een cliënt naar u toe aangaf ergens ontevreden over te zijn? Zo ja, waarover was de cliënt ontevreden?

Dat denk ik wel. Maar ik heb dat dus nog niet ervaren. Ze geeft wel dingetjes aan ten aanzien van andere cliënten. Maar verder heb ik hier nog geen ervaring mee.

12. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang om in de enquête te verwerken?

Dat de contactpersoon tijd voor hun maakt en tijd voor hun neemt en dat ze dat ook zo ervaren. Dat de contactpersoon klaar voor hun staat indien nodig en dat ze ook ervaren dat ze serieus genomen worden. Openstaan voor de cliënt. Dat de cliënt ook het gevoel heeft dat dit ook zo is. Het moet ook klikken. Ik denk dat dit ook een van de eerste voorwaarden is. Want als het gevoel niet goed is zal de drempel ook hoog zijn om naar de contactpersoon toe te stappen.

Het is ook zo dat de cliënt gevraagd wordt of hij/zij het goed vindt dat iemand zijn/haar contactpersoon wordt. Ik weet niet of het al eens is voorgekomen dat iemand heeft gezegd: "Nee dat vind ik niet goed." Maar het wordt wel gevraagd. Ook voor de tweede contactpersoon wordt het gevraagd. Er wordt wel binnen het team gekeken wat er praktisch is. Als de cliënt "nee" zegt wordt er een andere oplossing bedacht. Ik heb nog niet meegemaakt dat iemand "nee" heeft gezegd.

13. Heeft u tips voor de formulering van de vragen in de enquête die we willen maken voor de cliënten?

Niet te moeilijk taal. Niet te lange zinnen. Ja, picto's is een idee. Niet te kleine letters er zijn een paar die slechtiend zijn. Niet te zwaar maken. Luchtige vragen. Concreet.

Bijlage 2.5 Interview medewerker AC 1

13 Maart 2008

1. Hoelang bent u werkzaam op Bloemensteijn?

Ik heb onlangs mijn vijftienjarig jubileum gevierd. Ik werk vanaf 1993 op het Activiteitscentrum van Bloemensteijn. Daarvoor deed ik ook al invalwerk. Ik werk twee dagen per week.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?

Over het algemeen kan ik me daar prima in vinden, anders zou ik het ook niet zo lang vol kunnen houden. Ik vind het af en toe wel goed dat we af en toe in de teamvergadering we het hebben over de visies en methodieken. Hier ben ik voorstander van en dat mag van mij wel vaker gebeuren. Veel mensen werken hier al lang en het is belangrijk het vers te houden. Het gevaar dat je te veel op je automatische piloot gaat, licht op de loer. We zijn nu ook weer gestart met intervisie. Zo leer je elkaar beter kennen en de werkwijze van elkaar.

3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?

Van vijf in totaal. Daar heb ik twee van alleen voor mijn rekening en drie combi's. Het is veel. In principe is er één contactpersoon maar onlangs is de combi weer in leven geroepen. Het gevoel dat je het samen mag doen is anders. Er zijn zoveel jongeren, ze hebben allemaal iemand nodig.

4. Heb je genoeg tijd voor de cliënten?

Dat probeer ik, maar het is soms wel zoeken. Als het allemaal ongecompliceerde jongeren zijn dan gaat het allemaal wel goed, maar ik heb er nu ook twee meiden tussen zitten waar ik wat meer voor moet regelen. Dus dan is het wel druk. Het is af en toe echt zoeken wat betreft tijdsindeling.

5. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contact persoon moet hebben?

Inlevingsvermogen en een klik met de jongeren. Rustig, afwachtend, heel belangrijk binnen deze doelgroep dat je ook kunt kijken naar non-verbale gezichtsuitdrukkingen. Het is belangrijk dat je kunt zien of het goed of niet goed gaat. Kiezen wat je prioriteit heeft. Je hebt maar beperkt tijd en het is belangrijk om prioriteiten te kunnen stellen dan. Kiezen dat iets anders moet wachten.

6. Wat zijn de taken/aspecten die een contactpersoon heeft?

Belangrijkste is het zorgplan ieder jaar. Hier doe je van te voren je verslaglegging voor. Groot deel op de woonvorm, maar ook wat externen. Regelzaken omtrent de cliënt, zoals vakantiedagen. Ook als er iets bijzonders is op het thuisfront komen ze wel. Je bent een duizendpoot. Je moet ervoor waken dat het niet alleen maar regelzaken zijn, maar ook een gesprekje over hoe het met de cliënt gaat. Contact met ouders.

7. Wat vindt u positieve punten van het contactpersoonschap op dit moment?

De persoonlijke band die je krijgt met jongeren en ouders. In hun leefwereld terecht komen door gesprekjes. Een meerwaarde in je werk. Je wilt graag op de hoogte zijn van je contactjongeren.

8. Wat vindt u negatieve punten van het contactpersoonschap op dit moment?

Tijdsgebrek. Het is niet dat dit elke week zo is. Het is een samenloop van omstandigheden. Als er meerdere dingen tegelijk moeten gebeuren. Momenten dat ik eigenlijk even een aantal uren eerder zou willen hebben.

9. Hoe vaak heeft u contact met de cliënt waarvan u contactpersoon bent?

Met de een meer als de ander. Ik heb geen vaste afspraken staan, soms maak ik ze wel. Sommige jongeren hebben een communicatieschriftje.

10. Wie neemt initiatief voor dit contact?

Ik plan geen vaste gesprekjes in. Het initiatief laat ik bij de jongeren. Ze kunnen mij aanspreken en vragen om een gesprek. Als ik iets signaleer bij de jongeren dan neem ik zelf het initiatief. Bepaalde jongeren als je ze één vinger geeft om iets met ze te bespreken. Dan kan het zijn dat ze de volgende week weer komen met de vraag om te gaan zitten. Wanneer je dan vraagt of er wat is dan blijkt er

niks te zijn. Daar heb ik geen tijd voor. Als ik dit uitleg dan begrijpen ze dit. Andersom komt ook voor dat jongeren niet durven te vragen of bang zijn dat ik geen tijd voor ze heb. Dan neem ik het initiatief.

11. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van de WV?

Regelmatig heb ik mailcontact. Als er iets is of als er iets geregeld moet worden. Het ligt niet heel erg vast. Het ligt aan mijn initiatief en aan het initiatief aan de andere kant.

12. Wat zijn de onderwerpen van deze gesprekken?

Het zorgplan. En allerlei regelzaken.

13. Wat zijn onderwerpen waar jongeren op dit moment tegenaan lopen?

Heel wisselend. Ligt vaak op persoonlijk vlak. Conflict thuis of op de woonvorm. Conflicten op de woonvorm verwijs ik terug. Ik luister wel en geef aan waar ze terecht kunnen. Ik stimuleer ze om het zelf op te lossen. Ik check wel of er iets gebeurd is.

14. Is een cliënt wel eens ontevreden geweest over een collega?

Op een gegeven moment met twee tegelijk. Het zijn toch collega's. Met de een heb je meer dan met de ander. Spreek het naar elkaar toe uit. Als contactpersoon zelf moet je dit ook aan kunnen geven als de klik er niet is. Ze komen wel over collega's op de woonvorm naar mij, maar nog nooit meegemaakt over het activiteitscentrum. Ook dan verwijs ik terug.

15. Is het wel eens gebeurd dat een cliënt naar u toe aangaf ergens ontevreden over te zijn? Zo ja, waarover was de cliënt ontevreden?

Over het programma hier. Soms komen jongeren wel eens halverwege het programma op het AC. Dan moeten ze bijvoorbeeld iets doen waar ze niet voor gekozen hebben.

Specifiek wanneer je kijkt naar contactpersoonschap?

Dat je ongemerkt dingen achter iemands rug om gaat doen. De jongere pas achteraf vertellen welk traject je bewandeld hebt. Als het kan is het goed om even te overleggen. Dit kan ook inherent zijn aan de tijd die je hebt. Bijvoorbeeld met het beantwoorden van e-mail. Je wilt gelijk antwoorden, maar het is goed om met de cliënt te overleggen.

Ik vind het lastig wanneer een jongere niet bij mij thema draait. Dan moet je informatie halen van andere collega's. Je ziet elkaar dan. Het helpt jongeren om mij dan aan te schieten. De jongere kiezen programma zonder dat de begeleider erbij staat. Om te voorkomen dat ze op begeleider gaan kiezen.

16. Weet u of een dergelijk onderzoeksontwerp al bestaat? Zo ja, waar?

Nee, volgens mij niet. Ik heb er niemand over gehoord.

17. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang om in de enquête te verwerken?

Ik ben benieuwd hoe jongeren denken over of we genoeg tijd voor ze hebben. Vragen over een goede band met contactpersoon. Doet de persoon hetgeen hij/zij voor jou moet doen. Overvragen en overschatten is altijd wikken en wegen. Hoe vinden ze het overleg met thuis. Misschien hebben ze wel de behoefte dat het veel meer hun ding is.

18. Heeft u tips voor de formulering van de vragen in de enquête die we willen maken voor de cliënten?

Aantal jongeren kunnen wel wat met open vragen, maar bij een groot aantal komt er dan niks uit. Voorbeelden noemen bij een ja. Er is een enorm niveauverschil en dat is best lastig.

Bijlage 2.6: Interview medewerker AC 2

13 Maart 2008

1. Hoelang bent u werkzaam op Bloemensteijn?
15 jaar. Vier dagen in de week als ergotherapeut. De laatste paar jaar contactpersoon. Ik probeer er wel op te letten dat ik de contactjongere ook zie.
2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?
Het werpt vruchten af. Je ziet mensen hier nog een hele ontwikkeling doormaken.
3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?
Twee cliënten. Die hebben ergotherapie of hebben dit gehad.
4. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contact persoon moet hebben?
Ik vind dat de eigenschappen van de contactpersoon erg overeen moeten komen met wat we hier doen. Een contactpersoon moet een open en sturende houding kunnen hebben.
5. Wat zijn de taken/aspecten die een contactpersoon heeft?
De ene contactjongere was hier al een aantal jaren en de andere van mij komt net binnen en daarvoor is alles nieuw. Misschien is het wel het allerbelangrijkste dat de contactpersoon niet alles op zijn eigen schouders laat zitten. Het kunnen doorverwijzen is belangrijk. Bijvoorbeeld regelzaken die op de woonvorm opgelost moeten worden. Ik vind wel dat ik een tussenmedium mag zijn. Wanneer iemand met heel veel moeite mij iets verteld heeft. Dan wil ik wel tussenpersoon zijn. Wanneer er de volgende week weer hetzelfde probleem is dan verwijs ik direct door.
6. Wat vindt u positieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
De intensievere band die je met iemand hebt.
7. Wat vindt u negatieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
Het kan wel heel erg close met iemand worden. Je bent die ene op die troon voor de contactjongere. Alle problemen kunnen op je af komen. Drukte. We hebben heel veel mensen en heel veel mensen parttime en dat betekent dat je voor al deze mensen een contactpersoon moet hebben.
8. Hoe vaak heeft u contact met de cliënt waarvan u contactpersoon bent?
Eigenlijk wel dagelijks. Dan niet dagelijks dat ik ervoor ga zitten, maar een kort gesprekje. Bijvoorbeeld even de jas aan of uit trekken.
9. Ga je er ook wel eens echt voor zitten?
Eentje heeft elke week een ochtend therapie bij mij en met de ander loop ik iedere week een eindje.
10. Wie neemt initiatief voor dit contact?
Dat is wisselend. Dat ligt eraan van wie het probleem komt.
11. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van de WV?
Ook dat is wisselend, maar wel regelmatig. Dat heeft te maken met hoeveel die werkt en die werkt natuurlijk onregelmatig. Ik probeer veel met de mailcontact. Hierbij ben ik niet afhankelijk van wanneer iemand werkt.
12. Wat zijn de onderwerpen van deze gesprekken?
Van het zorgplan tot de vrije dagen en alles wat er tussen zit.
13. Wat zijn onderwerpen waar jongeren op dit moment tegenaan lopen?
De ene jongere van mij is bezig met weggaan. Wie zoekt wat met mij uit. Vroeger was er een maatschappelijk werker en nu is het in het contactpersoonerschap verweven, zonder dat het duidelijk is wie wat gaat doen. Wat wel eens voorkomt is dat er onduidelijkheid is van wat er op de woonvorm gezegd wordt en wat op het activiteitscentrum.

14. Is het wel eens gebeurd dat een cliënt naar u toe aangaf ergens ontevreden over te zijn? Zo ja, waarover was de cliënt ontevreden?

Het is wel eens gebeurd dat iemand heel erg moeite had met de contactpersoon hier of op de woonvorm. Dit was vroeger. We hebben een aantal jaar geleden de cliënten de keus gegeven voor een contactpersoon. Nu is dit niet haalbaar aangezien er veel cliënten zijn. De mensen hebben niet zoveel ruimte en een cliënt die nieuw komt kent de mensen ook niet. Er wordt wel geprobeerd iemand te vinden die bij de cliënt past.

15. Weet u of een dergelijk onderzoeksontwerp al bestaat? Zo ja, waar?

Nee, dat weet ik niet. Ik weet wel dat er instellingen zijn die met duo contactpersoonschappen werken. Dat er één is voor de zakelijke dingen en één voor de persoonlijke aspecten.

16. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang om in de enquête te verwerken?

Ik ben bang dat iemand net vorige week een rotgesprek gehad heeft met de contactpersoon en daardoor de contactpersoon negatief bestempeld. Het stukje welbevinden. Veel cliënten hebben een korte termijn geheugen. Een contactpersoon is ook wel eens streng. Hoe ga je erdoorheen prikken?

17. Heeft u tips voor de formulering van de vragen in de enquête die we willen maken voor de cliënten?

Niet te veel fictie. Korte en directe vragen. Vragen terug laten komen en dan net op een andere manier stellen. Is het een enquête op papier of wordt het begeleid.

Een spraakcomputerprogramma. Iedereen kan een computer bedienen en luisteren. Niemand is neutraal. Ja/nee of wat meer tekst kunnen ze wel intypen.

Bijlage 2.7: Interview medewerker AC 3

18 Maart 2008

1. Hoelang bent u werkzaam op Bloemensteijn?
9 jaar. Parttime, drie dagen in de week.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?
Ik vind de werkwijze prima. Echt gericht op het individu. Het is vraaggestuurd, dit vind ik erg belangrijk. Deelnemers komen hier met een vraag en een doel. Ik heb al een heleboel bewegingen meegemaakt. En eerder had een instelling wat te bieden en zei de deelnemer/bewoner dat is wel wat voor mij en nu is het zo dat de instelling zich aanpast aan de deelnemer. Dit vind ik een goede verandering.

1. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?
4 cliënten.

2. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contactpersoon moet hebben?
Alles wat een groepsleider moet hebben. Ik moet mijn deelnemer ook in de wandelgangen zien en horen. Er zijn een heleboel contactmomenten waarbij je ook contactpersoon bent. Je moet je invoelend vermogen goed ontwikkeld hebben en je goed kunnen verplaatsen in een ander. Respecteren dat anderen een andere achtergrond hebben en andere waarden en normen. Je moet cliënten alles aan kunnen reiken om keuzes te maken. Je moet het losmakingproces van ouders goed kunnen begeleiden. Emoties komen hierbij los. Hier moet je mee om kunnen gaan. Eerlijk zijn als je dingen niet begrijpt of kunt. Op deze momenten kunnen doorverwijzen naar anderen die de deskundigheid wel hebben. Eerlijk zijn tegen cliënten dat je ook niet alles kunt.

3. Wat zijn de taken/aspecten die een contactpersoon heeft?
Goed contact houden met je deelnemer en weten wat er in je deelnemer omgaat. Zorgplan opzetten en onderhouden. Ik denk dat het ook erg goed is om met je deelnemer het hele jaar door het zorgplan helder te houden. Wat waren je doelen en wat heb je behaald. Ze laten zien welke vooruitgang ze maken. De cliënt moet zijn verhaal kwijt kunnen. Contact houden met woonvorm en ouders. Contactpersoon is op de hoogte waar de verschillende disciplines mee bezig zijn. Zoals fysiotherapie en ergotherapie. Werkpunten waar in de stad aan gewerkt moet worden. Dit zijn eigenlijk punten van de woonvorm.

U gaf net aan dat de werkpunten die in stad behaald moeten worden eigenlijk punten van de woonvorm zijn. Hoe ziet het contact met de woonvorm wat betreft deze punten eruit?
Welk stukje van het punt wij doen wordt overlegd met de woonvorm. Je deelt de resultaten en hebt overleg over het vervolg.

4. Wat vindt u positieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
Het meest positieve vind ik dat er iemand is waar je één op één bij dezelfde persoon terug kunt komen. Wanneer je geen vaste persoon hebt biedt je geen structuur waar iemand terecht kan. Structuur is erg belangrijk. Ook voor de cliënt dat hij ergens terecht kan. Het overzicht wordt door één persoon gehouden.

5. Wat vindt u negatieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
We hebben erg weinig voorbereidingstijd. Dus je moet erg creatief zoeken naar een plekje. Je kunt je wel uit laten plannen, zodat er een invalkracht komt, maar in praktijk doe je dit eigenlijk niet. Soms zou je wel meer voorbereidingstijd willen hebben, zodat je het beter in kunt plannen. Ik heb drie dagen en dan moet je creatief zijn met hoe je contact houdt met iedereen. Je kunt niet alles op de wandelgang bespreken. Ik vind er niet zoveel nadelen aanzitten. Het kan zijn dat het niet klikt, maar dan wordt er een andere contactpersoon gezocht. Het is ook lastig als je langdurig ziek bent. Dan heb je een poos geen contact en moet je het weer oppakken. Ze kunnen dan bij de coördinatoren terecht wanneer je er niet bent.

6. Hebben ze op het AC ook een tweede contactpersoon zoals op de woonvorm?
De coördinatoren zijn de tweede contactpersoon. Hier kunnen ze altijd terecht. Wanneer iemand ziek is of wanneer iemand niet werkt.

7. Hoe vaak heeft u contact met de cliënt waarvan u contactpersoon bent?
Heel wisselend. Ik heb een deelnemer waarmee ik elke week een gesprek heb. Ze heeft heel veel problemen die ze van zich af wil praten. Dit contact ga ik afbouwen. Ik heb ook deelnemers waar ik een praatje mee op de gang maak. Ik heb ook deelnemers die een bloedhekel hebben aan het maken van een afspraak voor een gesprek. Dan ga ik even met ze wandelen of even boodschappen doen. Naar toilet gaan is ook een privé-moment waar je even contact hebt. Echt gaan zitten doe ik liever niet vaak.

8. Wie neemt initiatief voor dit contact?
Bijna altijd de contactpersoon. Of je moet een structurele afspraak hebben elke week of elke 14 dagen. Als het om zakelijke dingen gaat dan komen ze wel. Zullen we gaan zitten voor mijn zorgplan, daar komen ze nooit mee.

Hoe zit het met persoonlijke problemen.

Daar komen ze wel mee, maar dat hoeft niet per definitie met je contactpersoon. Je kunt ook iemand anders in vertrouwen nemen. Het is niet zo dat een contactpersoon ook een vertrouwenspersoon is.

Wanneer een cliënt iets in vertrouwen vertelt aan een collega. Wordt dit dan naar u teruggekoppeld?
Wanneer het in vertrouwen verteld is niet. Dan wordt er wel teruggekoppeld dat de cliënt iets verteld heeft. Als de deelnemer het wil kan het probleem bij mij komen. Dit gebeurt alleen wanneer de deelnemer het wil. Het is niet zo dat wanneer je iemand in vertrouwen neemt het een algemeen verhaal wordt. Je weet alleen dat er wat speelt.

9. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van de WV?
Twee, drie keer per jaar. Het is heel afhankelijk van de deelnemer.

10. Wat zijn de onderwerpen van deze gesprekken?
Het is of dingen op elkaar afstemmen. Bijvoorbeeld met eten of in een looprek lopen. Wat past bij hen en wat past bij ons. En het zorgplan overleggen we. We hebben werkpunten waar ze aan werken. Hier wordt op beide plekken aangewerkt. Er kunnen ook problemen op de woonvorm zich voordoen die we hier niet zien. Dan kunnen we samen kijken naar het verschil. We kijken naar de oorzaak en zoeken naar een oplossing.

11. Wat zijn onderwerpen waar jongeren op dit moment tegenaan lopen?
Soms woonvorm aangelegenheden die ze kwijt willen. Heel soms ook wel relaties of uitgaan van relaties. Het is heel moeilijk wanneer je met iemand samen woont en je hebt gevoelens voor degene en deze heeft deze gevoelens niet. Dingen waar ze thuis tegenaan lopen. Veel dingen mogen thuis niet. Moeders zijn heel voorzichtig en beschermend. Hier wordt meer gevraagd naar hun mening. Symbiotische relatie komen we ook tegen. Dan zit je ertussen en dat is erg vervelend.

12. Is het wel eens gebeurd dat een cliënt naar u toe aangaf ergens ontevreden over te zijn? Zo ja, waarover was de cliënt ontevreden?
Een deelnemer was zeer ontevreden, omdat ik er niet was op een moment dat degene me nodig had. Dat krijg je als je parttime werkt. Soms hebben ze het ook moeilijk met het uitstellen van het vertellen. Iemand anders in vertrouwen nemen of de coördinator kan dan. Ik heb ook wel eens gehad dat het niet klikte en dan ga je op zoek naar een oplossing.

13. Weet u of een dergelijk onderzoeksontwerp al bestaat? Zo ja, waar?
Niet, dat ik weet.

14. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang om in de enquête te verwerken?
Het niet te abstract laten. Voorbeelden geven in je enquête. Meerkeuze vragen. Ik denk dat het goed is om ze een voorbeeld erbij te laten bedenken. Het is wel moeilijk. Ik denk dat ze het niet allemaal goed kunnen invullen. Je moet zeker vragen hoe vaak iets voorkomt. Het kan zijn dat net voor de

enquête ingevuld wordt je een conflict hebt met de contactpersoon. Herhaal de enquête doe het na bijvoorbeeld twee maanden nog eens. Je kunt dan zien hoe de beleving van de dag invloed heeft op het invullen.

15. Heeft u tips voor de formulering van de vragen in de enquête die we willen maken voor de cliënten?

Niveau laag houden. Het verschil is erg groot en je moet echt aan de lage kant gaan zitten. Het valt niet mee om het voor iedereen begrijpbaar te maken. Ook openvragen stellen. Vragen wat ze wel en niet leuk vinden van de contactpersoon. Vragen naar ervaringen met en verwachtingen van de contactpersoon. Picto's lijkt me een goed plan om te gebruiken. Niet voor iedereen heeft een woord dezelfde betekenis. We hebben ook deelnemers die emoties niet kunnen scheiden. Ik denk dat het goed is om te vragen wanneer iemand ontevreden over is, waarom dit is. Door het zorgplan of door iets wat gezegd is.

Vragen of iemand het naar zijn zin heeft. Dit heeft ook invloed op het invullen van de enquête. Ik zou ook vragen wat iemand ervan vindt wanneer het met de contactpersoon wordt doorgenomen. Ook vragen of iemand een andere contactpersoon zou wensen.

Bijlage 2.8: Interview medewerker AC 4

18 Maart 2008

1. Hoelang bent u werkzaam op Bloemensteijn?
5 jaar. Parttime. Ik werkte eerst 2,5 dag en nu 2.

2. Wat vindt u van de werkwijze van Bloemensteijn?
Het cliëntgericht werken is nog iets groots en iets vaags. Ik denk dat iedereen het nog wel op zijn eigen manier invult. Ik denk wel dat het goed is om er duidelijkere richtlijnen in te krijgen. Ik vind het wel belangrijk dat de deelnemers voorop staan.

3. Van hoeveel cliënten bent u contactpersoon?
4 cliënten. Drie alleen en eentje doe ik samen met een collega.

4. Welke eigenschappen vindt u dat een goede contactpersoon moet hebben?
In eerste instantie betrouwbaarheid. Dat ze het gevoel hebben dat ze alles bij je kwijt kunnen, maar ook dat ze het liever tegen iemand anders zeggen. Dat ze weten dat dit kan. Ik vind dat je eerlijk en reëel moet zijn naar de deelnemers toe. Ik denk dat het goed is om ze af en toe wat dingen duidelijk te maken. Er zijn veel dingen van belang en het verschilt per deelnemer.

5. Wat zijn de taken/aspecten die een contactpersoon heeft?
Een vinger aan de pols houden op allerlei gebieden. De praktische dingen regelen. Zoals vrije dagen en vakantiedagen. Omgangslijn en werkpunten terughalen en zorgen dat het in het team teruggekoppeld wordt. Opletten wanneer je iemand anders in moet schakelen of iets extra's moet doen.

6. Wat vindt u positieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
Ik denk dat het goed is dat een deelnemer iemand heeft waar hij/zij terecht kan. Het geeft duidelijkheid. Anders krijg je dat ze bij iedereen langs gaan. Het is zowel voor deelnemers als voor collega's goed dat je weet waar je terecht kunt. De contactpersoon heeft wat meer tijd en kan hierdoor wat dieper ingaan op zaken.

7. Wat vindt u negatieve punten van het contactpersoonerschap op dit moment?
Iemand wordt toegewezen aan degene die plek heeft. Wanneer het niet helemaal klikt, is het denk ik wel erg moeilijk om het aan te geven. Het mooiste zou zijn om ze allemaal zelf te laten kiezen, dit is alleen niet haalbaar. Je hebt niet altijd de tijd om de tijd te geven die je wilt bieden.

8. Hoe vaak heeft u contact met de cliënt waarvan u contactpersoon bent?
Dat wisselt eigenlijk heel erg. Ik heb twee cliënten waarmee ik één keer in de week een gesprek heb. De ene keer heel kort en de andere keer wat langer. Ik heb ook een jongen die heel zelfstandig is en alleen met het hoognodige komt en heel veel zelf kan. Het is afhankelijk in wat voor vaarwater iemand zit. Wanneer ze net nieuw zijn moet je er meer tijd in steken. Het is afhankelijk van de vraag van de cliënt.

9. Wie neemt initiatief voor dit contact?
Bij twee cliënten neem ik over het algemeen initiatief. Dan probeer ik het wel net zo te brengen of dat het lijkt of zij het doen. Door bijvoorbeeld in de gang een balletje op te gooien en te zeggen van is er wat, je ziet er niet zo blij uit. De andere komt eigenlijk zelf wel naar me toe. Wanneer dit zo is weet ik ook dat het even belangrijk is om ervoor te gaan zitten. Het is eigenlijk een beetje half om half en per cliënt verschillend.

10. Hoe vaak heeft u contact met de contactpersoon van de WV?
Dat verschilt ook heel erg. Ik heb één iemand die extern woont buiten Bloemensteijn. Daar heb ik eigenlijk geen contact mee. Met de anderen is het een beetje wisselend. Ik merk dat nu we nu mail gebruiken dat ik sneller even iets laat weten. Anders moest je bellen en dat schiet er snel bij in. Ook

werkt de contactpersoon van de woonvorm onregelmatig. Voor een zorgplan heb je wat meer contact. We weten elkaar te vinden als het nodig is.

11. Wat zijn de onderwerpen van deze gesprekken?

Vaak over bepaalde punten van deelnemers. Hoe we er hier en hoe ze er daar aan werken. Ook wanneer er bepaalde ontwikkelingen zijn dat je even polst van hoe pakken jullie het aan. Belangrijke punten van de cliënt. Zodat je weet van elkaar waar je mee bezig bent. Regelzaken ook.

12. Wat zijn onderwerpen waar jongeren op dit moment tegenaan lopen?

Als je het niet zo goed met iemand kunt vinden is dit best lastig om bespreekbaar te maken. Ik denk soms ook wel dat ze hun hulpvraag moeten uitstellen, omdat je er niet bent. Of ze gaan naar de coördinatoren. Af en toe lopen ze er wel eens tegen aan dat ze iets hebben wat van belang is en dat ze daar even mee moeten wachten. De andere kant is dat ze hier zelfstandig van worden en leren om hun hulpvraag uit te stellen.

13. Is het wel eens gebeurd dat een cliënt naar u toe aangaf ergens ontevreden over te zijn? Zo ja, waarover was de cliënt ontevreden?

Over bepaalde bejegeningen van een collega of stagiaire. Of een conflictsituatie met een andere deelnemer. Of over het rooster, bepaalde themakeuzes. Ik evalueer mijn handelen wel met cliënten en dan komt er wel eens naar voren dat ik dingen invul voor de cliënt.

14. Weet u of een dergelijk onderzoeksontwerp al bestaat? Zo ja, waar?

Nee.

15. Welke onderwerpen zijn volgens u van belang om in de enquête te verwerken?

Een ideale situatie zou zijn dat de deelnemers aan kunnen geven wat ze wel en niet prettig vinden. Heb je het gevoel dat je met alles bij je contactpersoon terecht kan? Ook wanneer je iets niet prettig vindt Dat je ook naar een ander toe kunt als je het niet met je contactpersoon wilt bespreken. Dat er een open relatie is met de contactpersoon.

16. Heeft u tips voor de formulering van de vragen in de enquête die we willen maken voor de cliënten?

Heel duidelijk en concreet. Misschien wat voorbeelden. Misschien ook bepaalde dingen wat visualiseren. Ook niet iedereen kan lezen. Makkelijk taalgebruik. Het spraakcomputerprogramma klinkt als een goed idee. Met voorlezen komt het vaak toch beter aan.

Bijlage 3: Gesprek met de cliëntenraad

17 maart 2008

We hebben een aantal vragen aan de cliëntenraad voorgelegd. De cliënten zijn de mensen die de enquête in moeten vullen. De lijst is bedoeld om het contact met de contactpersoon voor hen te optimaliseren. Om deze reden vinden we het belangrijk om ook de cliënten aan het woord te laten en hun mening te peilen over ons onderzoek.

We hebben ervoor gekozen om ze alleen de voor hen belangrijkste vragen voor te leggen, omdat op deze manier de spanningsboog niet te groot wordt en zij de concentratie vast kunnen houden. Hieronder kunt u lezen hoe het gesprek verlopen is. De cursieve tekst is de tekst die wij gezegd hebben. Wanneer de leiding van de cliëntenraad een opmerking maakte hebben we dit erbij gezet.

We hebben het idee om de vragenlijst via de computer te doen. Wat vinden jullie hiervan? Of jullie het liever op?

Goed, handig.

Allemaal mee eens?

Ja.

Is typen of klikken op het antwoord handiger?

Typen, dan kun je meer uitleg geven.

Ja, daar heb je wel gelijk in, maar ik vind het ja/nee handiger.

Ja, voor degene die niet goed kunnen typen is dat handiger.

Misschien kunnen we het wel allebei doen, zodat je een vraag stelt met ja/nee en daaronder een toelichting kunnen geven.

Er werd door de cliënten gereageerd met jaknikken.

We zijn heel benieuwd wat jullie belangrijk vinden dat in de vragenlijst komt. Het gaat over de contactpersoon, wat jullie daarvan vinden. Misschien zijn er wel dingen die heel goed gaan of verbeterd kunnen worden. Misschien weten jullie nog dingen die erin kunnen.

Leiding cliëntenraad: We hebben het wel eens gehad over contactpersonen. Over het kiezen van contact personen.

Ja, soms zijn ze niet te kiezen

Leiding cliëntenraad: Ik denk dat jullie hier even over na moeten denken, er zijn denk ik best wel punten die jullie kunnen bedenken.

Ja, want het is wel een belangrijke vraag

De vragenlijst is voor jullie en over hoe jullie de contactpersoon vinden. Wij kunnen wel wat bedenken, maar als jullie het daar niet mee eens zijn zou dat jammer zijn.

Afgesproken dat we hier over twee weken op terug komen.

Als jullie de vragenlijst in moeten vullen wie vinden jullie fijn dat jullie erbij helpt. De contactpersoon of iemand anders uit het team?

Iemand anders uit het team. Als de contactpersoon erbij zit kun je het wel meteen uitpraten.

Iemand anders uit het team of iemand anders buiten Bloemensteijn. Vrijwilligers of studenten?

Iemand anders uit het team. Anders moet je met een vreemde praten en dat is moeilijk.

Picto's. Plaatjes om de tekst te verduidelijken. Wat vinden jullie daarvan?

Ja, dat lijkt me wel handig, zeker voor degene die niet kunnen lezen.

Bijlage 4: Testen van de enquête

Bijlage 4.1: Cliënt 1

17 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 21 minuten

Deze cliënt was slechtziend en kon de tekst niet lezen. Gebruik gemaakt van de cd. Hij vertelde zelf een toetsenbord te hebben en gebruik te maken van Zoom tekst. Deze konden we vandaag echter niet gebruiken. Om deze reden heeft één van ons voor hem getypt.

We zullen nu de knelpunten/bijzondere punten in het verloop van de enquête noemen.

Vraag	Bijzonderheden
Vraag 5 Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	Deze vraag wist hij niet goed. Hij interpreteerde de vraag met 'Hoe vaak de contactpersoon er is' in plaats van 'Hoe vaak ze voor hem beschikbaar is'
Vraag 8 Van mijn contactpersoon verwacht ik dat hij/zij:	Bij het antwoord 'mij dingen zelf laat doen' zei hij: 'Ligt eraan wat' Het antwoord 'Anders, namelijk' was onduidelijk.
Vraag 12 Mijn contactpersoon helpt mij mijn leerdoelen te halen:	Hier werd de concentratie minder. Pakt de concentratie echter wel weer op.
Vraag 13 Is er verbetering nodig?	Vraagt uitleg. Moeite met de koppeling maken met de vorige vraag.
Vraag 14 Zo ja, Welke?	Cliënt zucht en kreunt. Zegt: 'Er mag altijd verbetering zijn' Kan geen voorbeeld noemen.
Vraag 19 Ik wil dat mijn contactpersoon er voor mij is:	Vertelt te willen dat zijn contactpersoon er elke dag is. Op deze manier kan hij zeggen wat er is. Anders vergeet hij het.
Vraag 24 Mijn contactpersoon is:	Vraagt om herhaling van de vraag. Kan wel een antwoord invullen.
Vraag 26 Hoe komt dit?	Vraagt om verduidelijking. De terugkoppeling naar de vorige vraag. Hij vindt dit een moeilijke vraag. Vraagt wat we willen horen met deze vraag.

Gesprek na afloop

De vragen vond hij prima. De kleuren vond hij vrolijk. Cliënt heeft geen verbeterpunten en er waren geen vragen die hij overbodig vindt. Vertelde wel veel te moeten nadenken. Dit vond hij geen probleem.

Bijlage 4.2: Cliënt 2

17 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 17 minuten

Deze cliënt heeft de enquête zelfstandig ingevuld. Hij kan lezen, maar niet goed schrijven. Typen gaat wel goed.

Over de naam en datum las hij heen en vulde deze in eerste instantie niet in, door een tip van ons deze vragen toch ingevuld. Hij vroeg of het over de Woonvorm of het Activiteitscentrum ging.

Hij had snel door hoe het invullen van de enquête werkte. Alleen van vraag 1 naar vraag 2 was even onduidelijk voor hem.

We zullen nu bijzonderheden bij vragen vermelden:

Vraag	Bijzonderheden
Vraag 7 Zo ja, Hoe?	Heeft gelijk door dat hij deze vraag niet hoeft in te vullen, omdat hij bij de vorige vraag 'nee' ingevuld had.
Vraag 19 Ik wil dat mijn contactpersoon er voor mij is:	Vraagt of het een herhaling is. Gaat terug naar vraag 5.
Vraag 24 Mijn contactpersoon is:	Het is even onduidelijk dat hij hier meerdere antwoorden in mag vullen.
Vraag 29 Hoe komt dit?	Moet bij deze vraag wel even nadenken. Maar kan wel een antwoord invullen.

Gesprekje na afloop

Reactie cliënt: 'O, dacht is veel langer' De lengte van de enquête vond hij goed. De meeste dingen stonden erin. Hij miste een stukje over de taxi, omdat dit niet altijd goed gaat. Nadat we hem vroegen of dat met de contactpersoon te maken had, was hij het eens dat het niet in de enquête hoefde. Van de kleuren vond hij het makkelijk dat je zo de hoofdstukken kunt zien. Hij gaf aan dat het maken van de enquête op de computer makkelijk is dan op papier. Antwoorden en vragen vond hij prima en duidelijk. Chaotisch vond hij een moeilijk woord. 'Anders, namelijk' snapte hij niet. De meeste antwoorden stonden ertussen. Hij begreep wel dat je hier wat in kon vullen. Hij kon geen verbeter punten noemen.

Bijlage 4.3: Cliënt 3

17 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 27 minuten

De cliënt kan niet zelf lezen. We hebben bij het invullen van de enquête gebruik gemaakt van de cd. Ook het typen kan hij niet. Gaf zelf aan dat hij dit niet kon en of we hem hierbij wilden helpen.

We zullen de vragen waar bijzonderheden waren hieronder noemen:

Vraag	Bijzonderheden
Vraag 3 Hoe komt dit?	Dit vindt hij een moeilijke vraag.
Vraag 5 Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	Geeft hier mondelinge toelichting.
Vraag 8 Van mijn contactpersoon verwacht ik dat hij/zij:	Bij het antwoord 'Naar mij toekomt voor een gesprek' gaf hij aan het moeilijk te vinden. Bij 'Anders, namelijk' slaakte hij een diepe zucht.
Vraag 12 Mijn contactpersoon helpt mij mijn leerdoelen te halen:	Gaf aan dat hij vond dat de enquête leuk gemaakt was. Werd wat onrustig.
Vraag 15 Ik ben tevreden over wat mijn contactpersoon voor mij doet:	Vroeg of de vraag overnieuw kon. Er kwam iemand binnen wat zorgde voor afleiding.
Vraag 19 Ik wil dat mijn contactpersoon er voor mij is:	Vond dit een moeilijke vraag. De vraag is herhaald. Gaf aan dat zijn antwoord er niet tussen stond en dat zijn antwoord 1 keer per week is.
Vraag 21 Hoe was dit gesprek	Geeft 'goed' als antwoord. Wanneer we de vraag nog een keer stellen kiest hij voor 'prettig'
Vraag 22 Hoe komt dit?	Reageerde met: 'Had ik net ook al gezegd'
Vraag 26 Hoe komt dit?	Lijkt de terugkoppeling lastig te vinden. Hij wil deze vraag graag open laten. Vraagt of het niet erg is als hij het niet weet.

Vraag 28 Als mijn contactpersoon mij verbetert voel ik me hierbij:	Moet lang nadenken over deze vraag. Hij zegt 'anders'. Later geeft hij toch 'prettig' als antwoord.
Vraag 29 Hoe komt dit?	Deze vraag weet hij niet.
Vraag 31 Mijn contactpersoon is:	Lacht bij deze vraag. Hij snapt de antwoorden. Vraagt wel hoe we 'anders' bedoelen. Had op het moment van invullen van deze vraag niet helemaal door dat het om de contactpersoon van het AC ging.
Vraag 37 Hoe komt dit?	Cliënt slaakt een diepe zucht. Kan wel een antwoord geven.

Gesprek na afloop

Hij dacht dat er nog meer vragen waren. De meeste vragen vond hij makkelijk. Soms vond hij de vragen best pittig. Hij kon geen voorbeeld noemen van een pittige vraag. De vragen en antwoorden waren duidelijk. Het woord neutraal kende hij niet. De kleuren vond hij goed en duidelijk en ook de lengte vond hij goed. Hij gaf aan dat het antwoord er soms niet bij stond, maar dat dit bijna niet gebeurde.

Bijlage 4.1: Cliënt 4

18 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 21 minuten

Deze cliënt kon zelf typen en lezen. Ze heeft de enquête zelfstandig ingevuld. Bij het lezen van de vragen zat ze dicht op het beeldscherm.

Bij de volgende vragen waren bijzonderheden:

Vraag	Bijzonderheden
Datum	Ze vulde hier 4-18 in en de datum versprong naar 1-4-2018. Dit was verwarrend voor haar.
Vraag 5 Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	Vroeg bij deze vraag naar het rooster van haar contactpersoon.
Vraag 28 Als mijn contactpersoon mij verbetert voel ik me hierbij:	Vulde bij 'Anders, namelijk' een x met daarachter het antwoord in. Ze raakte hierdoor in verwarring. Haar uitgelegd dat ze in het achterste hokje het stukje na namelijk kon typen.
Vraag 36 Ik zou graag een andere contactpersoon willen:	Deze vraag heeft ze overgeslagen, doordat het antwoord van de vraag ervoor te lang was. Dit antwoord kwam over deze vraag heen.

Gesprek na afloop

Ze vond de enquête leuk. Ze vond het goede en duidelijke vragen. Er waren geen woorden die ze niet begreep. De lengte van de enquêtes vond ze goed. Ze gaf aan twee contactpersonen te hebben en dat één contactpersoon al lang uit de running is. Ze heeft het invullen van de enquête wel op deze contactpersoon gebaseerd.

Bijlage 4.1: Cliënt 5

18 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 30 minuten

Deze cliënt kon zelf lezen en typen en heeft de enquête zelfstandig ingevuld.

De bijzonderheden per vraag:

Vraag	Bijzonderheden
Inleiding	Reactie na het lezen van de inleiding: 'Tuurlijk, dat je maar één antwoord per vraag mag geven'
Naam	'Zal ik eerst mijn maar invullen? Kan ik het er gewoon inschrijven?'
Vraag 3 Hoe komt dit?	'Tsja!' Vond het lastig deze vraag in te vullen. Vroeg hoe breed hij deze vraag moest nemen. Was verbaasd over het groter worden van het invulvak.
Vraag 5 Mijn contactpersoon is voor mij beschikbaar:	Het antwoord dat hij in wilde vullen stond er niet bij. Hij wilde 'wisselend' invullen.
Vraag 8 Van mijn contactpersoon verwacht ik dat hij/zij:	'Mij dingen zelf laat doen' was niet duidelijk. Hij wist zelf wel wat de betekenis was, maar twijfelde hierover. Hij vond veel antwoorden bij deze vraag vanzelfsprekend.
Vraag 10 Als ik met mijn contactpersoon afgesproken heb dat hij/zij iets voor mij regelt gebeurt dit:	Twijfelde tussen 'meestal wel' en 'altijd'.
Vraag 20 Mijn laatste gesprek met mijn contactpersoon was:	Vroeg wat we met gesprek bedoelden.
Vraag 23 Met mijn contactpersoon heb ik:	Vroeg bevestiging bij het woord klik. Wist zelf wel wat dit betekende.
Vraag 24 Mijn contactpersoon is:	'Dit is een lastige' tegelijkertijd kijkt hij op zijn horloge. Hij weet wat de woorden betekenen. Alleen bij stimulerend klopt zijn betekenis niet. 'Je mag meerdere antwoorden invullen, dus het hoeft niet' merkte hij op.

Vraag 26 Hoe komt dit?	Heeft moeite met het maken van de koppeling naar de vorige vraag.
Vraag 34 Over mijn contactpersoon ben ik:	Twijfelt tussen tevreden en neutraal.
Vraag 36 Ik zou graag een andere contactpersoon willen:	Hij moet lachen om deze vraag.

Gesprek na afloop

Hij gaf aan sommige vragen moeilijk te vinden. Hij vond de volgorde goed. Hij vond het goed dat we eerst een soort inleiding hebben en dan overgaan op de tijd en hiermee de overgang naar de contactpersoon maken. De kleuren vallen wel op, maar dat vond hij geen probleem. Hij zei dat hij erdoorheen kon kijken. Hij vond dat bij zwart op wit het wit erg op je af komt en je hierdoor beter moet kijken. Hij vond de vragen goed. Hij gaf aan dat hij weinig aparte dingen te doen heeft met zijn contactpersoon, maar wanneer hij zijn contactpersoon nodig heeft is deze weer inzicht. De meeste woorden wist hij wel. De lengte vond hij goed zo.

Bijlage 4.6: Cliënt 6

18 April 2008

Tijdsduur voor het invullen van de enquête: 26 minuten

De cliënt kan de enquête niet zelf invullen. Één van ons heeft voor haar getypt. We hebben gebruik gemaakt van de cd.

We zullen nu de bijzonderheden bij de vragen vermelden:

Vraag	Bijzonderheden
Vraag 7 Zo ja, hoe?	Begrijpt dat ze deze vraag alleen in hoeft te vullen wanneer ze 'ja' heeft ingevuld bij de vorige vraag.
Vraag 16 Hoe komt dit?	Ze vindt dit een moeilijke vraag, maar komt wel snel met een antwoord.
Vraag 21 Hoe was dit laatste gesprek?	Ze weet niet wat 'neutraal' betekent.
Vraag 22 Hoe komt dit?	Had moeite met het terugkoppelen naar de vorige vraag. Moest hier even over nadenken.
Vraag 24 Mijn contactpersoon is:	'Meegaand' vond ze onduidelijk. 'Volgend' vond ze hier een beter woord voor.
Vraag 26 Hoe komt dit?	Deze vraag weet ze niet.
Vraag 29 Hoe komt dit?	Op deze vraag had ze snel een antwoord.
Vraag 31 Mijn contactpersoon is:	Het woord 'chaotisch' kent ze niet. Ook 'flexibel' weet ze niet.
Vraag 35 Hoe komt dit?	Deze vraag vindt ze moeilijk en weet ze niet.

Gesprek na afloop

De cliënt gaf aan de kleuren mooi te vinden. De lengte van de enquête en de vragen vond ze goed. Er waren geen vragen die ze miste en geen vragen die we eruit moesten halen. Ze vond het goed om de enquête op de computer in te vullen.

Bijlage 5 : Feedback op de enquête van medewerkers

Hoi,

Heb net snel de enquête door gekeken, wat me direct opvalt is het kleurgebruik en de picto's: erg mooi/goed!

Heb voor de rest mijn eerste reacties: nr. 5 en 19 vraag me af of dit niet te abstract is, hoe moeilijk is dit in te vullen wanneer de contactpersoon part time werkt. Deze kan er dan ook niet elke dag zijn. Kunnen bewoners een soort van "stel dat" vraag beantwoorden?

Vraag 20 is mooi lastig voor de bewoners met geheugen problemen; is het "niet meer weten" als antwoord erbij een optie?

Vindt de (paars) taken van de contactpersoon goed gemaakt, woord keuzes die volgens mij te begrijpen zijn.

Vraag me af of ze bij nr. 31 kreten als: "grappig, chaotisch, open, flexibel", bij de omschrijving van de contactpersoon kunnen kiezen.

Hetzelfde geldt voor "geen klik/een klik".

Het lijkt erop dat ik bewoners misschien naar beneden haal in hun kunnen en weten, ik merk echter in de praktijk vaak dat kreten die ik in de spreektaal "gewoon" gebruik soms vragen oproepen bij hen.

Hoop dat je hier wat mee kunt, succes er verder mee.

Bijlage 6: Handleiding voor medewerkers Bloemensteijn

In deze handleiding zullen we achtereenvolgens beschrijven wat het doel van deze enquête is, hoe deze enquête gebruikt, verwerkt en uitgeprint kan worden.

Doel

De enquête dient als aanvulling op het algemene tevredenheidsonderzoek. In het algemene tevredenheidsonderzoek wordt de begeleiding door de contactpersoon niet specifiek geëvalueerd. Deze enquête is een middel om de manier waarop een contactpersoon een cliënt begeleid te evalueren.

Hoe de enquête te gebruiken

Voor de cliënt aan de enquête begint is het belangrijk om eerst te benoemen:

- Over welke contactpersoon het gaat (WV of AC)
- Dat ze enquête eerlijk in moeten vullen.
- Dat ze voordat ze aan de enquête beginnen eerst de inleiding moeten lezen en hun naam en de datum in moeten vullen.

De enquête wordt op de computer ingevuld. Het is een Microsoft Excelbestand. Door op het programma Excel (groen embleem) te twee keer te klikken opent u het programma Excel. Vervolgens klikt u links boven op bestand en dan op openen.

Cliënten die niet goed kunnen lezen kunnen gebruik maken van Zoom Tekst. Wanneer een cliënt over een eigen toetsenbord beschikt kan dit aangesloten worden op de computer.

De cellen van de enquête zijn geblokkeerd. Er kan alleen wat ingevuld worden in de witte vakken. Bij het stuk over het verwerken van de enquête zullen we verdere uitleg geven over onder anderen het deblokkeren van de vakken.

Als het goed is kunnen de meeste cliënten de enquête zelfstandig invullen. Het is de bedoeling dat de cliënt deze enquête ook zo zelfstandig mogelijk invult, u mag uiteraard wel antwoordt geven op vragen, maar probeer hierbij neutraal te blijven en antwoordmogelijkheden voordragen te vermijden. Let wel of ze hun naam en de datum ook invullen.

Cliënten die moeite hebben met lezen kunnen gebruik maken van de bij de enquête horende cd. Op deze cd worden de vragen voorgelezen. Track 1 is vraag 1, track 2 is vraag 2, track 3 is vraag 3, enz. Helaas konden we cd niet koppelen aan het programma Excel. De cd kan afgespeeld worden met het programma Windows Media Player.

Wanneer de cd in de computer gedaan wordt verschijnt er op het scherm een venster waarin het icoon van Windows Media Player te zien is. Door op dit icoon, waarnaast staat cd afspelen, te klikken wordt de afspeellijst weergegeven. Als u vervolgens op 'play' drukt (wordt ook wel weergegeven met een driehoekje) wordt de cd afgespeeld.

Verschijnt dit venster niet, dan kan de cd afgespeeld worden door achtereenvolgens te klikken op: start; deze computer; Audio CD.

Er zullen echter ook cliënten zijn die niet zelfstandig kunnen typen. De begeleider kan voor hen de enquête invullen. Het is hierbij belangrijk om objectief te blijven. Wanneer de cliënt de vraag niet goed begrijpt, laat dan de vraag op nieuw horen. Wanneer een cliënt lang nadenkt gun hem/haar deze tijd.

Weet de cliënt ergens geen antwoord op, dan mag deze vraag open gelaten worden.

Verwerken van de enquête

Wij zien de enquête als middel om met de cliënt in gesprek te gaan. We adviseren dan ook niet direct conclusies te trekken uit de enquête. In het gesprek met de cliënt kunnen de vragen besproken worden. Als uit de enquête blijkt dat de cliënt ontevreden is adviseren wij om de cliënt te laten kiezen of hij/zij het gesprek over de enquête alleen met zijn/haar contactpersoon wil of dat de cliënt het fijn vindt als er een derde persoon bij aanwezig is.

Er zijn in de enquête een aantal vragen die met elkaar verbonden zijn.

- Beschikbare tijd van de contactpersoon - De vragen met de nummers 4, 5, 6, 7 en 19 gaan over de tijd die de contactpersoon beschikbaar is. Vraag 5 geeft weer hoeveel tijd de contactpersoon op dit moment beschikbaar is. Vraag 19 geeft weer wat de cliënt wil dat de contactpersoon beschikbaar is. Op deze manier kan gekeken worden de wens van de cliënt overeenkomt met de werkelijkheid en of het reëel is wat de cliënt wil. De cliënt kan aangeven wat hij/zij van de tijd, dat de contactpersoon voor hem/haar beschikbaar is, vindt en of er verbeterpunten zijn.
- Nakomen van afspraken - Uit vraag 8, 9 en 10 kan gehaald worden of de contactpersoon afspraken nakomt.
- Eigenschappen van de contactpersoon - Vraag 8, 24 en 31 geven weer hoe de cliënt de contactpersoon ziet en welke eigenschappen de contactpersoon heeft.
- Gesprekken contactpersoon - Vraag 8, 11, 12, 13, 14, 20, 21, 22 en 25 gaan over de gesprekken met de contactpersoon en het behalen van de leerdoelen.
- Tevredenheid over de contactpersoon - De vragen 15, 16, 17, 18, 32, 33, 34, 35, 36 en 37 gaan over de algemene tevredenheid over de contactpersoon. De vraag komt meerdere keren op verschillende manieren terug.
- Relatie met contactpersoon - Vraag 23 vraagt naar de relatie van de cliënt met de contactpersoon.
- Feedback geven - De vragen 25, 26, 27, 28 en 29 gaan over het feedback geven door de contactpersoon of de cliënt.
- Vertrouwen - Met vraag 30 en 31 kan gekeken worden of de cliënt vertrouwen heeft in de contactpersoon.

De begeleider die met de cliënt in gesprek gaat over het contact met de contactpersoon kan voor de cliënt de koppeling tussen de verschillende vragen uit de enquête maken en verduidelijking vragen.

Uitprinten

Voor het uitprinten van de enquête is het handig de achtergrond wit te maken. Hiervoor moeten de velden eerst gedeblokkeerd worden. Dit kan door achtereenvolgens te klikken op: extra, beveiliging; beveiliging blad opheffen; ok.

We adviseren het lettertype te verkleinen. Ook is het handig om bij het afdrukken de pagina op liggend/landscape in te stellen. Dit kan door te klikken op: bestand; afdrukken; pagina-instelling; liggend; ok.

Voor het opslaan van de enquête adviseren we 'opslaan als' te gebruiken en de enquête te hernoemen. Hierbij is het handig om de naam van de cliënt te noemen in de nieuwe naam van het document. Zo blijft het origineel hetzelfde en kan de blanco enquête makkelijk nog een keer gebruikt worden. Ook kan de ingevulde enquête gemakkelijk terug gevonden worden.

Bijlage 7: Enquête WV

Bijlage 8: Enquête AC