

# DIT VIND IK ER VAN!

*Ervaringen van cliënten  
met de geboden zorg- en dienstverlening*



**Opgenomen  
in de waaier  
cliëntervarings-  
instrumenten VGN**

# DIT VIND IK ER VAN!

## Ervaringen van cliënten met de geboden zorg- en dienstverlening



### Samen in gesprek

De cliënt bepaalt met wie hij in gesprek gaat. Uitgangspunt is dat het gesprek plaatsvindt met de persoonlijk begeleider. Tijdens het gesprek vertelt de cliënt over zijn of haar ervaringen met de kwaliteit van de geboden ondersteuning. De gespreksonderwerpen lopen zeer uiteen; bijvoorbeeld het leren van nieuwe dingen, het eten of het nakomen van afspraken. De cliënt geeft in eigen woorden zijn mening weer en beoordeelt de onderwerpen met een waarderingsscore. Dit levert zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie op. Eventuele wensen die tijdens het gesprek naar boven komen, zijn ook onderwerp van gesprek tijdens de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan.

### Professionele houding

Omdat er altijd een bepaalde afhankelijkheidsrelatie bestaat tussen cliënt en begeleider kan de cliënt de neiging hebben om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Het is essentieel dat de medewerker zich bewust is van zijn mogelijk sturende rol tijdens het gesprek. Dit vraagt de vaardigheid om op een open, niet oordelende manier daadwerkelijk in gesprek te zijn met een cliënt. Gerichtte ondersteuning in de vorm van training en scholing is hierin een voorwaarde.

### Afgestemd op communicatieniveau cliënt

De gespreksleidraad van 'Dit vind ik ervan!' is beschikbaar in verschillende versies. De leidraad is aangepast aan het communicatie- en taalniveau van de cliënt en indien nodig aangevuld met pictogrammen en/of videomateriaal. In het geval dat cliënten niet zelf kunnen vertellen over hun ervaringen, gaat de persoonlijk begeleider in gesprek met de cliëntvertegenwoordiger.

Passende dienstverlening begint bij het gesprek tussen cliënt en begeleider. 'Dit vind ik ervan!' is een onderzoeks-aanpak die dit gesprek ondersteunt. Cliënt en zijn of haar begeleider bespreken de onderwerpen die belangrijk zijn voor de cliënt. Daarbij komt niet alleen aan bod wat de cliënt er van vindt, maar ook wat zijn of haar ervaringen zijn. Het unieke van deze aanpak is dat het communicatieniveau van de cliënt leidend is en niet de methodiek. 'Dit vind ik ervan!' levert daadwerkelijk relevante informatie op die zorgt voor een verbetering van de individuele dienstverlening en direct is door te vertalen in het ondersteuningsplan.

### Onderdeel van het dagelijks werk

'Dit vind ik ervan!' is ingebed in het dagelijks werk van medewerkers en leidinggevenden. Het is een werkwijze die cliënt en medewerker handvatten biedt voor een terugkerend gesprek. Eén keer per jaar worden de ervaringen van cliënten in hun bewoordingen vastgelegd. Deze onderzoeks-aanpak is passend bij de kwaliteitsvisie van de eigen organisatie. Naast de informatie die het gesprek tussen cliënt en begeleider oplevert, is 'Dit vind ik ervan!' ook een doeltreffende manier om het eigen kwaliteitsbeleid te toetsen bij elke cliënt.

Het conceptuele kader van de onderzoeks-aanpak is gebaseerd op de ervaren kwaliteit van bestaan (Schalock), het kwaliteitskader van de VGN en de kwaliteitsvisie van de eigen organisatie.

### Doorlopende ontwikkeling

'Dit vind ik ervan!' helpt medewerkers om stil te staan bij de vraag of ze het werk goed doen, maar vooral of ze het goede doen. Belangrijk voor een organisatie die zich wil blijven ontwikkelen. Zowel het aanpassen van 'Dit vind ik ervan!' aan de kwaliteitsvisie van de organisatie als het gebruik tijdens het gesprek met de cliënt, is onderdeel van een doorlopend leerproces.

### Geschikt voor (externe) verantwoording

Het belangrijkste doel van het gesprek is de verantwoording aan de cliënt. Daarnaast is de (geanonimiseerde) informatie uit de gesprekken geschikt voor ontwikkeltrajecten op het niveau van het team dan wel de organisatie en voor externe verantwoording aan stakeholders.



### Wat levert het cliënten op?

Bij 'Dit vind ik ervan!' komen veel onderwerpen aan bod. Het biedt de cliënt alle ruimte om te vertellen hoe hij of zij de verschillende aspecten van de geboden ondersteuning ervaart. Daarnaast krijgt de cliënt meer zicht op de eigen wensen en is actief betrokken bij het omzetten van deze wensen in afspraken of doelen in het ondersteuningsplan.

### Wat levert het medewerkers op?

Voor de medewerker snijdt het mes aan twee kanten. Door gerichte scholing en ondersteuning bij de onderzoeks-aanpak neemt de kwaliteit van het gesprek met de cliënt toe. Dit werkt door in het dagelijks contact tussen cliënt en medewerker. De medewerker is zich bovendien meer bewust van het effect van het eigen handelen waardoor zijn professionaliteit toeneemt.

### Wat levert het uw organisatie op?

'Dit vind ik ervan!' biedt leidinggevenden en management inzicht in de door cliënten ervaren kwaliteit van dienstverlening. Het levert zowel kwalitatieve als kwantitatieve sturingsinformatie op, voor elk gewenst niveau: van de locatie, de regio of de hele organisatie. Deze informatie is te gebruiken in de Planning & Control cyclus. De kwantitatieve waarderingsscores, aangevuld met de toelichtingen van de cliënten, geven aanleiding tot reflectie en zijn waardevol in ontwikkeltrajecten.

### Wat levert het uw externe stakeholders op?

Er is doorlopend informatie beschikbaar over cliëntervaringen van alle cliënten binnen een organisatie, dus niet alleen verkregen uit een steekproef. De verantwoordingsinformatie is daarmee gebouwd op basis van individuele cliëntervaringen en ligt in het verlengde van verbeteren. Een extern bureau kan worden ingezet voor het opstellen van een kwalitatieve trendanalyse van gegevens op niveau van de hele organisatie. Naast sturingsinformatie voor de eigen organisatie, kan deze analyse worden gebruikt voor het jaarverslag maatschappelijke verantwoording.



*“Met deze aanpak krijg ik als begeleider de ruimte om de cliënt te vragen: ‘Dit is jouw leven, hoe kunnen wij er aan bijdragen dat je jouw leven kan leven zoals jij dat wilt?’”*



### **Dit vind ik er van! Ook voor uw cliënten?**

‘Dit vind ik er van!’ is geschikt voor iedere organisatie in de gehandicaptenzorg. De aanpak beantwoordt niet alleen de vraag of de organisatie het goed doet, maar ook of ze het goede doen. ‘Dit vind ik er van!’ is dan ook het beste toepasbaar als een organisatie er voor open staat op beide vragen antwoord te krijgen. De integratie van de eigen kwaliteitsvisie in de onderzoeksaanpak helpt de focus te leggen op de plek waar de kwaliteit er echt toe doet: in contact tussen de medewerker en de cliënt. In de volle breedte toegepast, leidt deze aanpak tot een continue leerbeweging.

### **Aan de slag**

Organisaties die graag met ‘Dit vind ik er van!’ aan de slag willen, kunnen wij adviseren en eventueel ondersteunen. Alle door Siza ontwikkelde instrumenten en producten kunnen op maat gemaakt worden voor elke zorgaanbieder. Wij kijken graag vrijblijvend met u naar de mogelijkheden.

‘Dit vind ik er van!’ is opgenomen in de waaier cliëntervaringsinstrumenten (onderdeel van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg, pijler 2B).

### **Meer informatie**

Bent u geïnteresseerd in onze onderzoeksaanpak naar cliëntervaringen, dan kunt u contact opnemen met Janneke Stegink. Bel 06 53 18 25 33, mail [ditvindikervan@siza.nl](mailto:ditvindikervan@siza.nl) of kijk op [www.siza.nl/ditvindikervan](http://www.siza.nl/ditvindikervan).



*“Ik ontdekte in het gesprek dat een bewoonster van bijna 80 jaar wilde leren mailen. Daar was ik anders echt nooit achter gekomen”*



Omdat niemand hetzelfde is ...