

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## NAH (Mensen met niet aangeboren hersen letsel)

- Woonsituatie
- Bejegening
- Deskundigheid van medewerker



Domeinen Kwaliteit van Bestaan en de ondersteunende	Onderwerp/Thema	Specifieke informatiebehoefte
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat er door jullie naar hen geluisterd wordt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie serieus genomen worden?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe is de sfeer op de locatie? Hoe wordt er met me omgegaan, wordt er naar me geluisterd?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe is het verloop onder medewerkers en hoe vaak wordt gewerkt met invalkrachten? Hoe is vervanging geregeld? Continuïteit.
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Is de leidinggevende van deze locatie goed bereikbaar? (Bijv. is hij regelmatig aanwezig bij gezamenlijk eetmoment?)
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Kan ik de medewerkers vertrouwen en kunnen ze mij geborgenheid geven?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Vinden de cliënten dat jullie goede zorg leveren?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Welke manier van begeleiden hebben jullie?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Word ik gezien als een interessant medemens?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Zijn medewerkers vriendelijk en leuk en is er ruimte voor humor, is er werkplezier?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Bieden jullie persoonlijke hulp bij ADL (algemene dagelijkse verrichtingen)?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Hebben medewerkers specialistische kennis en vaardigheden die speciaal is voor de mensen die op de locatie wonen?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Hebben medewerkers tijd (genoeg) om mij met andere dingen te helpen/ondersteunen dan alleen met de begeleiding van de activiteiten dagelijks leven (ADL)?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Hoe is geregeld dat medewerkers op 1 lijn werken?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Is jullie stijl van begeleiden afgestemd op de leeftijd van de cliënt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Kunnen medewerkers goed luisteren en hebben ze echte aandacht voor mij?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Zijn begeleiders bevoegd (diploma's en certificaten) en bekwaam (ervaren) om hun werk goed te kunnen uitvoeren met deze specifieke cliëntengroep?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Deskundigheid van de medewerkers	Zijn de medewerkers goed gemotiveerd in het uitvoeren van hun werk?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hoe ziet het onderhoud van het gebouw eruit?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hoe ziet mijn appartement eruit? Hoe groot zijn de kamers en badkamer. Kan ik mezelf hierin redden? Heb ik een eigen voordeur? Is er een aparte slaapkamer?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hoeveel mensen wonen in de locatie? Ik wil graag in een kleine locatie wonen.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	In wat voor soort woningen wonen cliënten bij jullie? En wat is de kwaliteit daarvan? Hoe ziet het eruit? Denk aan grootte kamer, eigen sanitair.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Is er bergruimte voor mijn fiets of scootmobiel?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Krijg ik een plek voor mezelf waar niet iedereen binnenkomt?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Mag ik mijn kamer of woning zelf inrichten?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Voelt de plek als een thuis
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Welke kosten moet ik zelf voor mijn rekening nemen als ik bij jullie woon (bijv. voor TV, gebruik wasmachine enz.) naast de eigen bijdrage?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Zijn er voldoende hulpmiddelen en aanpassingen en domotica aanwezig om zoveel mogelijk zelf te doen?
Zorgafspraken en ondersteuningsplan	Bejegening	Wat voor soort begeleiding wordt er geboden en in welke frequentie? Krijg je als het nodig is extra begeleiding? Hebben begeleiders voldoende tijd voor mij?

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## EMB (Mensen met ernstig meervoudige beperking)

- Woonsituatie
- Bejegening
- Werk, dagbesteding en vrije tijd



Domeinen Kwaliteit van Bestaan en de ondersteunende	Onderwerp/Thema	Specifieke informatiebehoefte
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat er door jullie naar hen geluisterd wordt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie respectvol worden behandeld?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie serieus genomen worden?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe bereikbaar en present is de begeleiding bij jullie?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe is het verloop onder medewerkers en hoe vaak wordt gewerkt met invalkrachten? Hoe is vervanging geregeld? Continuïteit.
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Is de leidinggevende van deze locatie goed bereikbaar? (Bijv. is hij regelmatig aanwezig bij gezamenlijk eetmoment?)
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Vinden de cliënten dat jullie goede zorg leveren?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Heb ik straks een plekje voor mezelf?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hebben de woningen, locaties een huiselijke sfeer?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	In wat voor soort woningen wonen cliënten bij jullie? En wat is de kwaliteit daarvan? Hoe ziet het eruit? Denk aan grootte kamer, eigen sanitair.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Is er bergruimte voor mijn fiets of scootmobiel?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Is er een wachtlijst voor deze woning en hoe lang is die?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Mag ik mijn kamer of woning zelf inrichten?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Waar zijn jullie locaties gevestigd?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Wat voor soort woningen hebben jullie? Heeft iedereen een eigen voordeur of zijn er ook ruimtes gezamenlijk?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Welke kosten moet ik zelf voor mijn rekening nemen als ik bij jullie woon (bijv. voor TV, gebruik wasmachine enz.) naast de eigen bijdrage?
Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Wat voor soort werk kan ik hier doen?
Samenhang in zorg en ondersteuning	Bejegening	Komen begeleiders hun afspraken na?
Zelfregie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Kan ik zelf kiezen voor bepaalde activiteiten op basis van wat ik kan of moet ik kiezen uit een vast aanbod?
Zelfregie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Welke passende dagbesteding en/of mogelijkheden voor sport en vrijetijdsbesteding zijn er; heb ik keuzevrijheid daarin?
Zelfregie	Woonsituatie	Hebben de woningen aanpassingen m.b.t. de visusbeperking?

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## VG (Mensen met een matig verstandelijke beperking)

- Bejegening
- Woonsituatie
- Werk, dagbesteding en vrije tijd



Domeinen Kwaliteit van Bestaan en de ondersteunende	Onderwerp/Thema	Specifieke informatiebehoefte
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Behandelen jullie de cliënten gelijkwaardig? Bijv. als de begeleider of de cliënt een fout maakt, biedt hij daarvoor ook zijn excuses aan de ander? Begeleider en cliënt kunnen ook van elkaar leren.
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Bieden de begeleiders een individuele benadering? Oftewel leveren zij zorg op maat?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat er door jullie naar hen geluisterd wordt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie respectvol worden behandeld?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie serieus genomen worden?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Geven begeleiders antwoord op vragen van de cliënten?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Helpt of leert de begeleider mij om zelf keuzes te maken?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe bereikbaar en present is de begeleiding bij jullie?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe is het verloop onder medewerkers en hoe vaak wordt gewerkt met invalkrachten? Hoe is vervanging geregeld? Continuïteit.
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe werken de begeleiders? Luisteren zij naar de cliënten, laten zij de cliënten uitspreken, zijn zij geduldig als de ander moeilijk uit zijn/haar woorden komt of niet verstaanbaar spreekt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Is de leidinggevende van deze locatie goed bereikbaar? (Bijv. is hij regelmatig aanwezig bij gezamenlijk eetmoment?)
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Komen begeleiders hun afspraken na?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Krijg ik de ruimte of word ik gestimuleerd om zelf dingen op te pakken en uit te voeren?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Sluiten de begeleiders aan bij de interesse van de cliënten?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Vinden de cliënten dat jullie goede zorg leveren?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Heb ik recht op een financiële tegemoetkoming als ik spullen voor mijn huis moet of wil kopen?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Heb ik straks een plekje voor mezelf?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hebben de woningen, locaties een huiselijke sfeer?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Hoe kan ik kennismaken met bepaalde woonvormen? Kan ik komen proefwonen, kennismaken met begeleiders en met cliënten praten?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	In wat voor soort woningen wonen cliënten bij jullie? En wat is de kwaliteit daarvan? Hoe ziet het eruit? Denk aan grootte kamer, eigen sanitair.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Is er bergruimte voor mijn fiets of scootmobiel?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Is er een wachtlijst voor deze woning en hoe lang is die?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Mag ik mijn kamer of woning zelf inrichten?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Waar zijn jullie locaties gevestigd?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Wat voor soort woningen hebben jullie? Heeft iedereen een eigen voordeur of zijn er ook ruimtes gezamenlijk?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Welke kosten moet ik zelf voor mijn rekening nemen als ik bij jullie woon (bijv. voor TV, gebruik wasmachine enz.) naast de eigen bijdrage?

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## VG (Mensen met een matig verstandelijke beperking)

- Bejegening
- Woonsituatie
- Werk, dagbesteding en vrije tijd



Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Is er een overzicht van welk werk er te doen is?
Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Kan ik zelf bepalen hoeveel uur ik per week wil werken?
Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Wat voor soort werk kan ik hier doen?
Rechten	Bejegening	Zijn de medewerkers goed bereikbaar en benaderbaar?
Samenhang in zorg en ondersteuning	Bejegening	Komen begeleiders hun afspraken na?
Samenhang in zorg en ondersteuning	Bejegening	Word ik ondersteund bij een bezoek aan een (tand)arts of ziekenhuis als ik daar behoefte aan heb
Sociale inclusie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Besteden jullie veel aandacht aan het creëren van passende werkplekken voor cliënten?
Sociale inclusie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Wordt er rekening meegehouden als ik graag wil werken in de buurt waar ik woon?
Zelfregie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Kan ik zelf kiezen voor bepaalde activiteiten op basis van wat ik kan of moet ik kiezen uit een vast aanbod?
Zelfregie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Welke passende dagbesteding en/of mogelijkheden voor sport en vrijetijdsbesteding zijn er; heb ik keuzevrijheid daarin?
Zorgafspraken en ondersteuningsplan	Bejegening	Wat voor soort begeleiding wordt er geboden en in welke frequentie? Krijg je als het nodig is extra begeleiding? Hebben begeleiders voldoende tijd voor mij?

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## LVG (Mensen met een licht verstandelijke beperking)

- Bejegening
- Woonsituatie
- Werk, dagbesteding en vrije tijd



Domeinen Kwaliteit van Bestaan en de ondersteunende	Onderwerp/Thema	Specifieke informatiebehoefte
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat er door jullie naar hen geluisterd wordt?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie serieus genomen worden?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Geven begeleiders antwoord op vragen van de cliënten?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Is de begeleiding gebaseerd op het scheppen van vertrouwen en het hebben van een klik tussen cliënt en hulpverlener?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Is de leidinggevende van deze locatie goed bereikbaar? (Bijv. is hij regelmatig aanwezig bij gezamenlijk eetmoment?)
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Komen begeleiders hun afspraken na?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Sluiten de begeleiders aan bij de interesse van de cliënten?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Vinden de cliënten dat jullie goede zorg leveren?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	In wat voor soort woningen wonen cliënten bij jullie? En wat is de kwaliteit daarvan? Hoe ziet het eruit? Denk aan grootte kamer, eigen sanitair.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Mag ik mijn kamer of woning zelf inrichten?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Waar zijn jullie locaties gevestigd?
Materieel welbevinden	Woonsituatie	Welke kosten moet ik zelf voor mijn rekening nemen als ik bij jullie woon (bijv. voor TV, gebruik wasmachine enz.) naast de eigen bijdrage?
Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Wat voor soort werk kan ik hier doen?
Persoonlijke ontwikkeling	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Welke vormen van werk en dagbesteding bieden jullie?
Samenhang in zorg en ondersteuning	Bejegening	Hoe zijn de groepen cliënten samengesteld? Denk aan niveau, leeftijd en interesses.
Sociale inclusie	Werk, dagbesteding en vrije tijd	Besteden jullie veel aandacht aan het creëren van passende werkplekken voor cliënten?

# Achterliggende informatiebehoefte bij de meest genoemde thema's per cliëntgroep

## ZG (Mensen met een matig zintuiglijke beperking)

- Bejegening
- Woonsituatie
- Tevredenheid



Domeinen Kwaliteit van Bestaan en de ondersteunende	Onderwerp/Thema	Specifieke informatiebehoefte
Emotioneel welbevinden	Tevredenheid	Zijn de cliënten tevreden over de onderlinge sfeer?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Ervaren cliënten dat zij door jullie serieus genomen worden?
Kwaliteit van medewerkers en organisatie	Bejegening	Hoe is het verloop onder medewerkers en hoe vaak wordt gewerkt met invalkrachten? Hoe is vervanging geregeld? Continuïteit.
Materieel welbevinden	Woonsituatie	In wat voor soort woningen wonen cliënten bij jullie? En wat is de kwaliteit daarvan? Hoe ziet het eruit? Denk aan grootte kamer, eigen sanitair.
Samenhang in zorg en ondersteuning	Bejegening	Komen begeleiders hun afspraken na?