



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten cliëntenraadpleging
Ouders/verzorgers**

Ilmarinen

december 2013



Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Cliëntenraadpleging Ilmarinen.....	7
1.1 De vragenlijst.....	7
1.1.1 Ervaringsvragen.....	7
1.1.2 Antwoorden.....	7
1.1.3 Achtergrondvragen.....	7
1.2 De rapportage.....	8
Weergave antwoorden.....	8
2 De cliëntenraadpleging bij Ilmarinen.....	9
2.1 Steekproeftrekking.....	9
2.2 Informatievoorziening.....	9
2.3 Dataverzameling.....	9
2.4 Respons.....	9
2.5 Uitkomsten.....	9
DEEL II.....	27
1 Conclusies.....	29
1.1 Ondersteuningsplan.....	29
1.2 Informatie, rechten en klachten.....	29
1.3 Medewerkers.....	30
1.4 Bereikbaarheid en toegankelijkheid.....	30
1.5 Maaltijden.....	30
1.6 Antroposofische identiteit.....	30
1.7 Cijfers totaaloordeel.....	30
2 Aanbevelingen.....	31
Bijlage: Vragenlijst.....	35

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder ouders van kinderen die zorg ontvangen van Ilmarinen. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd. De conclusies en aanbevelingen zijn in DEEL II van de rapportage verwoord.

In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe de vragenlijst voor is ontstaan, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. In het eerste hoofdstuk worden de conclusies uit de gehouden cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Als bijlage vindt u een overzicht van de vragenlijst.

Facit, Velsen-Noord
Marja Heida
februari 2014

1 Cliëntenraadpleging Ilmarinen

1.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van ouders wiens kinderen zorg van Ilmarinen ontvangen, is gebruik gemaakt van een door Facit in samenwerking met Ilmarinen ontwikkelde vragenlijst Ervaringen met de zorg/begeleiding/ondersteuning (voor ouders/verzorgers van cliënten van Ilmarinen). Deze doelgroep valt niet per se onder een bestaande CQ-index, al zou de CQindex Gehandicaptenzorg van toepassing kunnen zijn. Deze CQindex is niet verplicht en past niet geheel bij de situatie, zorgaanbod en visie van Ilmarinen. Ilmarinen wil toch ook van deze cliëntengroep weten hoe er over de geleverde zorg wordt gedacht. Daarom heeft Facit op basis van vragenlijsten voor de CQ-index Gehandicaptenzorg, in samenwerking met Ilmarinen een eigen vragenlijst opgesteld voor Ervaringen met de zorg/begeleiding/ondersteuning van Ilmarinen. Deze vragenlijst richt zich op de ervaringen van ouders/verzorgers met de zorg van Ilmarinen in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten van de zorg.

1.1.1 Ervaringsvragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Ondersteuningsplan
- Informatie, rechten en klachten
- Professionaliteit van de medewerkers
- Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- Maaltijden
- Antroposofische identiteit
- Rapportcijfers en totaaloordeel

1.1.2 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen.

1.1.3 Achtergrondvragen

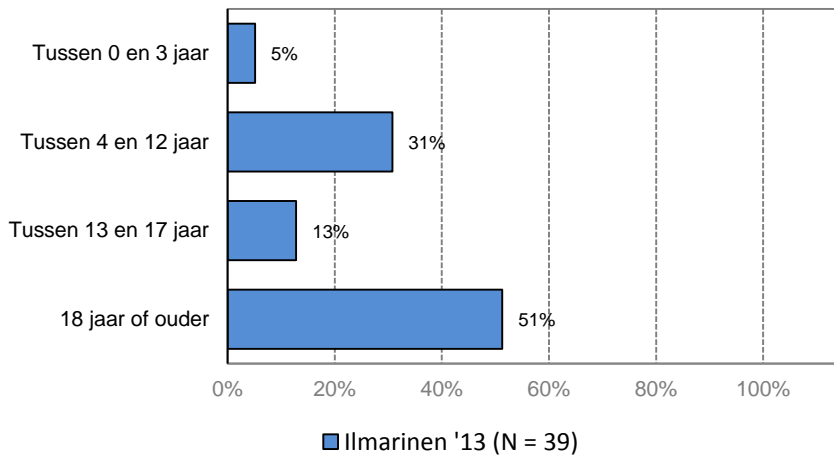
Naast de ervaringsvragen worden er ook een aantal achtergrondvragen gesteld over de respondent zelf, over het kind en wordt gevraagd welke zorg het kind ontvangt van Ilmarinen.

1.2 De rapportage

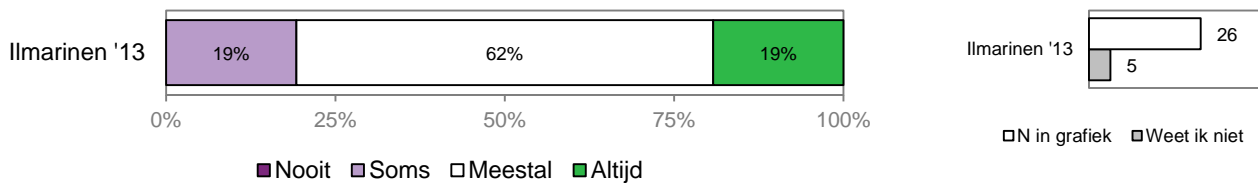
In hoofdstuk 2 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

Weergave antwoorden

De achtergrondvragen worden als volgt weergegeven:



De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Naast of onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Naast of onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt hier ook aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven.

2 De cliëntenraadpleging bij Ilmarinen

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 85 ouders/vertegenwoordigers van cliënten (kinderen) die in december 2013 zorg ontvingen van Ilmarinen. Al deze 85 ouders/verzorgers zijn benaderd met het verzoek een online vragenlijst in te vullen.

2.2 Informatievoorziening

De ouders/verzorgers ontvingen een mail, met het verzoek de vragenlijst online in te vullen. De mail bevatte een link waarop doorgeklikt kon worden naar de online vragenlijst. In de mail werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht en stond uitleg over hoe de vragenlijst online ingevuld kon worden.

2.3 Dataverzameling

Op 21 december 2013 is de eerste mail verzonden. In januari 2014 hebben ouders/verzorgers een bedankje/herinnering ontvangen.

2.4 Respons

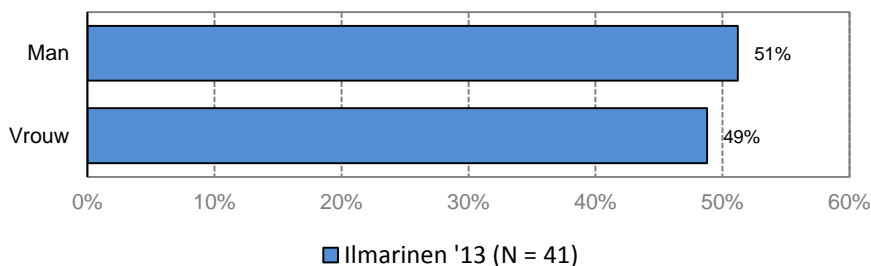
85 ouders/verzorgers hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan het cliënttevredenheidsonderzoek. 41 van hen hebben de online vragenlijst ingevuld. De totale respons komt hiermee op 48,2%.

2.5 Uitkomsten

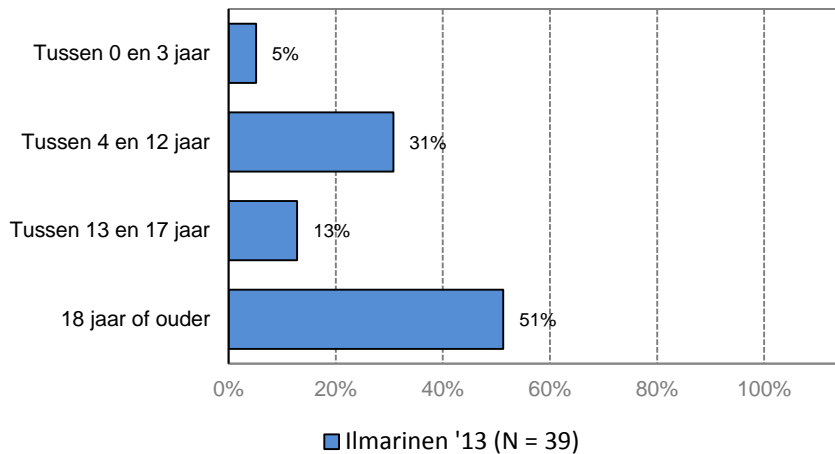
Als een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, mogen er volgens de richtlijnen geen resultaten worden weergegeven. De grafiek blijft dan leeg.

Over uw kind

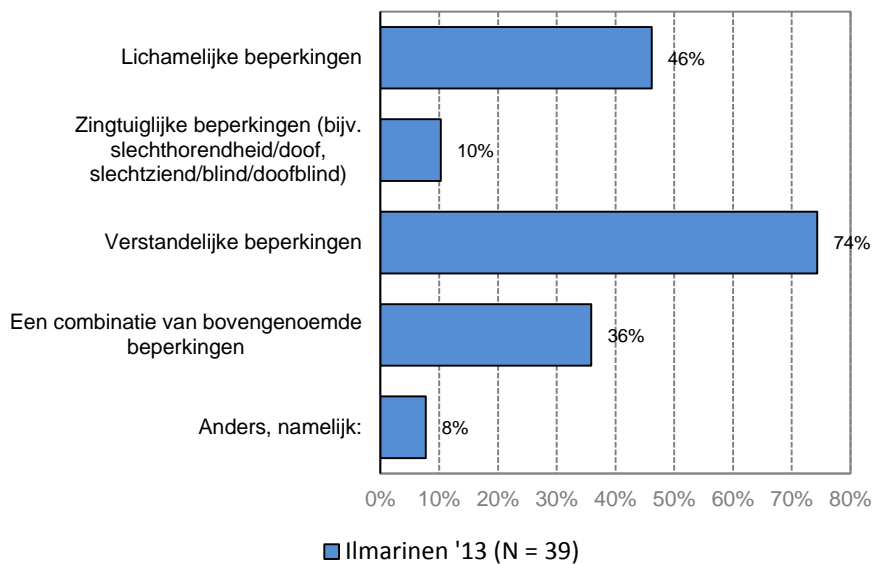
1. Wat is het geslacht van uw kind?



2. Wat is zijn/haar leeftijd?



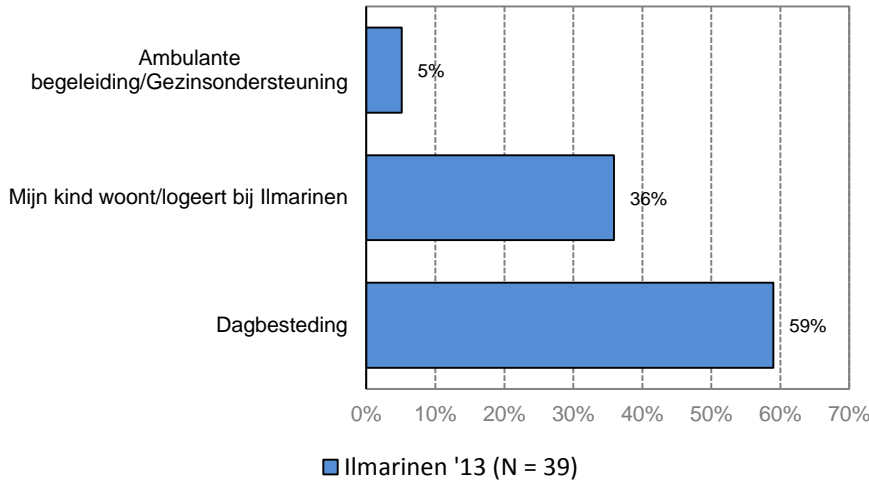
3. Welke beperkingen heeft uw kind?



Anders, namelijk:

- Meervoudig complex gehandicapt.
- Ontwikkeling achter stand.
- Ongeneeslijk ziek en krijgt steeds meer beperkingen op allerlei gebieden.

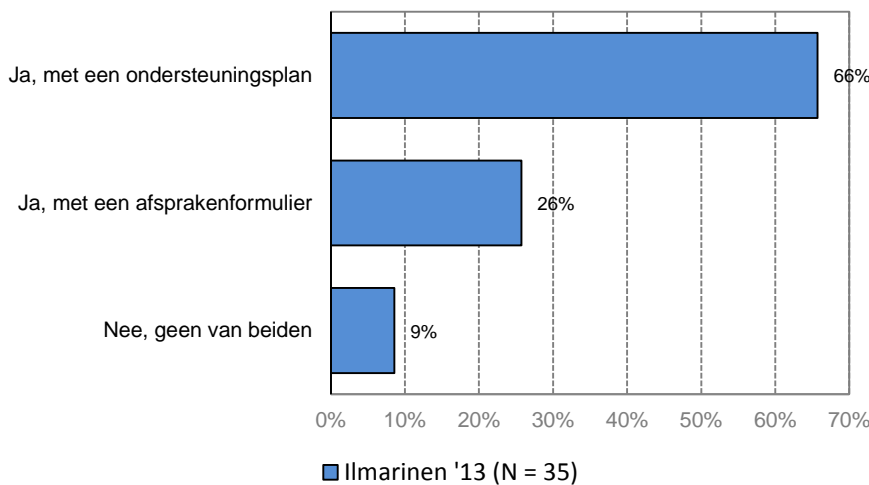
4. Welke hulp ontvangt u van Ilmarinen?



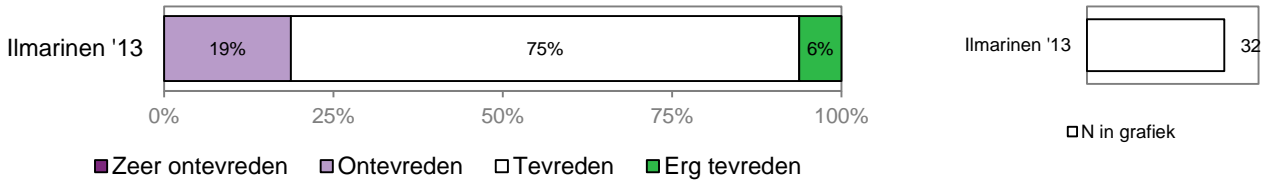
Ondersteuningsplan

De volgende vragen gaan over de afspraken die Ilmarinen met u heeft gemaakt over de zorg/ begeleiding die uw kind nodig heeft. Deze afspraken worden vaak vastgelegd in een ondersteuningsplan. Op sommige plekken wordt gewerkt met een afsprakenformulier in plaats van een ondersteuningsplan. In het afsprakenformulier staan de afspraken tussen u en Ilmarinen over de hulp die uw kind krijg van Ilmarinen. Ilmarinen wil graag weten wat u vindt van het afsprakenformulier.

5. Wordt er bij uw kind gewerkt met een ondersteuningsplan of een afsprakenformulier?



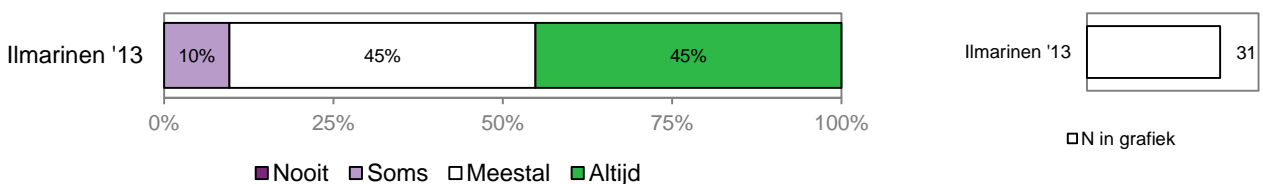
6. Hoe tevreden bent u over het ondersteuningsplan of afsprakenformulier?



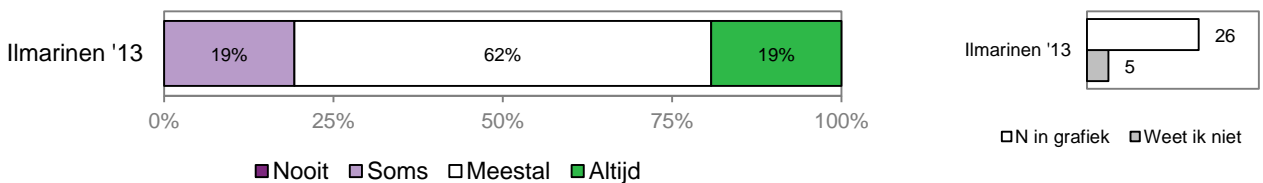
7. Wilt u uw antwoord toelichten?

- Afspraken worden niet altijd nagekomen
- De doelen zijn bekend bij de meeste medewerkers. er is een dip geweest en men probeert het nu weer goed op te pakken. Die ervaring heb ik altijd wel dat er aan de doelen gewerkt wordt.
- Er wordt binnen wonen gewerkt met een ZOP dat vanwege inspectienormen voldoen moet aan uitsluitend SMART geformuleerde doelen waardoor de antroposofische mensvisie volkomen uit beeld verdwijnt
- Er wordt duidelijk beschreven wat de dag invulling is en wat het doel is voor de komende tijd
- Goede persoonlijk begeleider
- Het afgelopen jaar is er met het ZorgOntwikkelingsPlan (ZOP), want dat bedoel ik met ondersteuningsplan, m.i. niets gebeurt m.b.t. evaluatie en/of actualisering.
- Ilmarinen komt afspraken na.
- Is duidelijk, wordt aan gehouden.
- Mijn kind gaat naar het KDC én woont - het ondersteuningsplan is er alleen voor het KDC.
- Onvoldoende aandacht aan de doelen. Te vaak wijzigingen in lay-out. Te weinig gerichte kennis.
- Kind zit nog maar kort op Ilmarinen
- Zou graag meer terugkoppelingen willen ontvangen zodat we ook tussen door kunnen bijstellen. En je niet na een jaar (soms nutteloos) oefenen te horen krijgt dat kind zijn/haar doelstelling niet gehaald heeft.

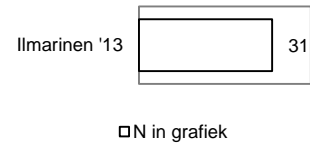
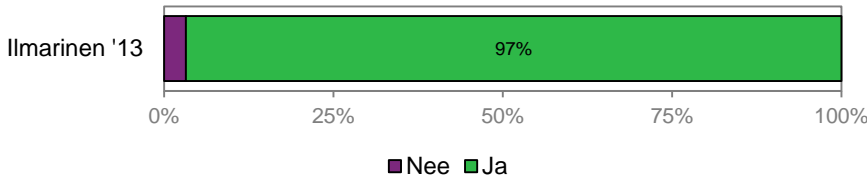
8. Kunt u meebeslissen over wat er in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier staat?



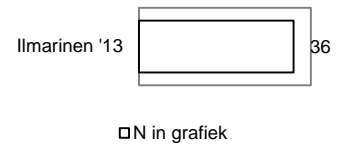
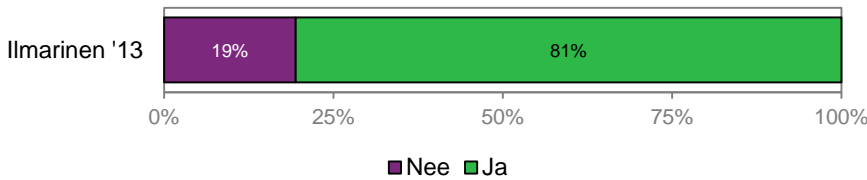
9. Houden de medewerkers zich aan de afspraken die in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier staan?



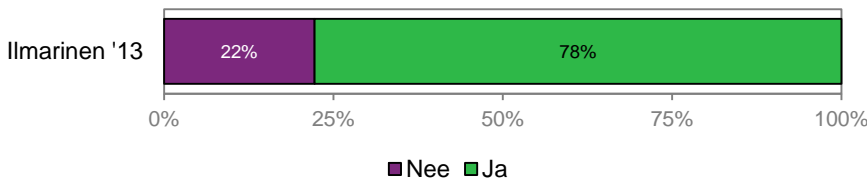
10. Kunt u de informatie in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier inzien?



11. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een bespreking gehad over hoe de zorg voor uw kind verloopt?



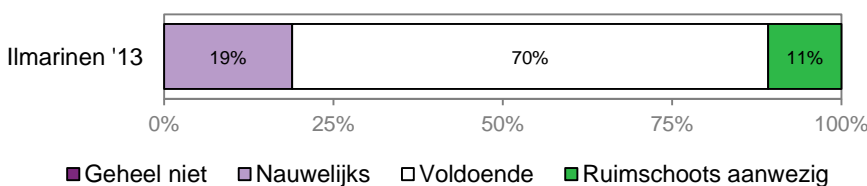
12. Is het aantal besprekingen voldoende volgens u?



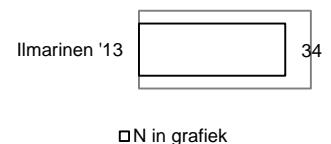
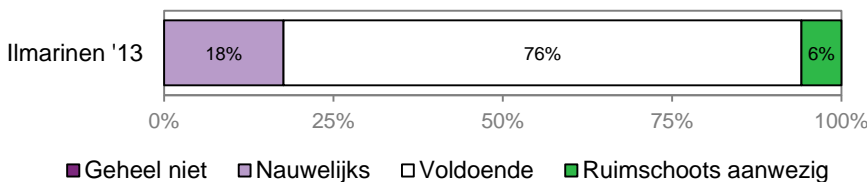
Informatie, rechten en klachten

De volgende vragen gaan over de informatie, rechten en mogelijkheden om een klacht in te dienen bij Ilmarinen. De vragen hebben betrekking op de **afgelopen 12 maanden**.

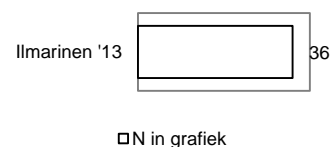
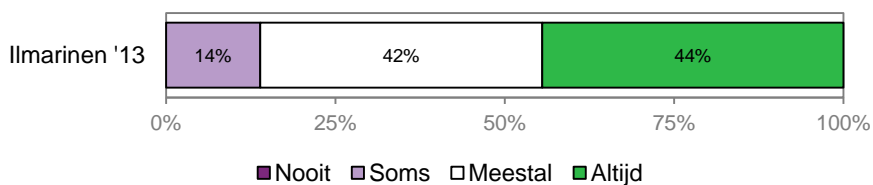
13. Krijgt u genoeg informatie van Ilmarinen over de zorg die zij uw kind kunnen bieden?



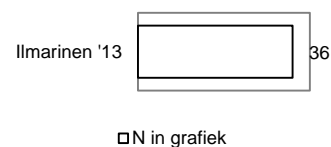
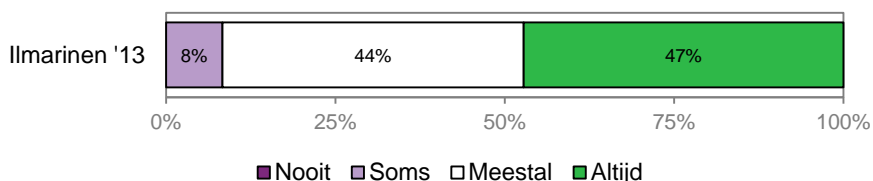
14. Krijgt u genoeg informatie over de manier waarop de zorg voor uw kind is geregeld?



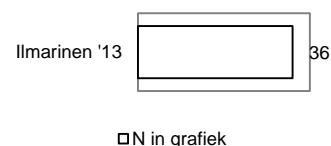
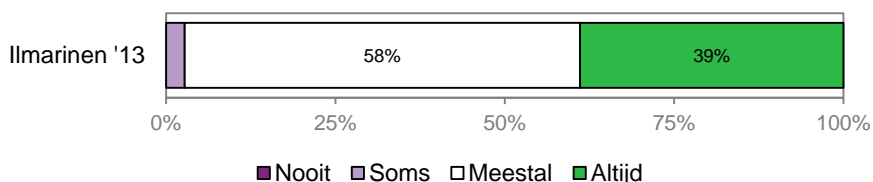
15. Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen over de zorg van uw kind?



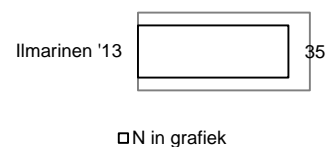
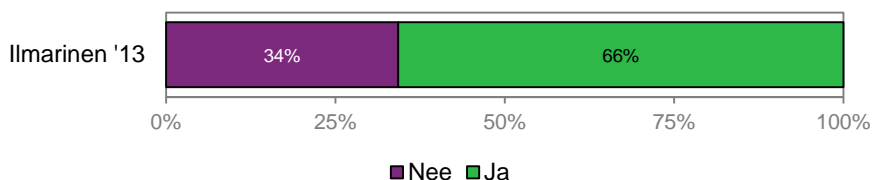
16. Zijn de brieven, folders en brochures van Ilmarinen goed te begrijpen?



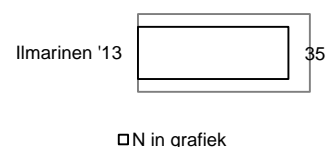
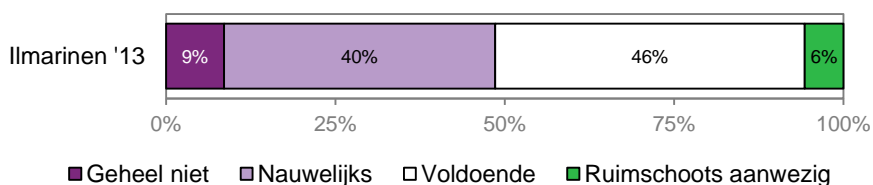
17. Weet u bij wie u met vragen of problemen terecht kunt?



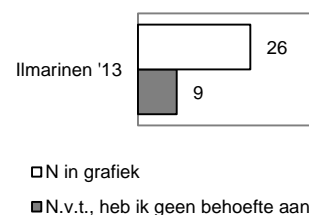
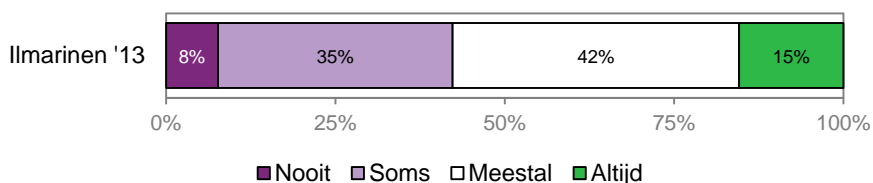
18. Bent u bekend met de rechten van medezeggenschap in bijvoorbeeld een lokale of centrale cliëntenraad?



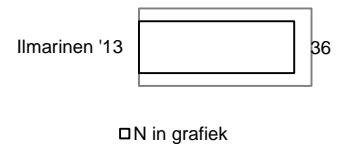
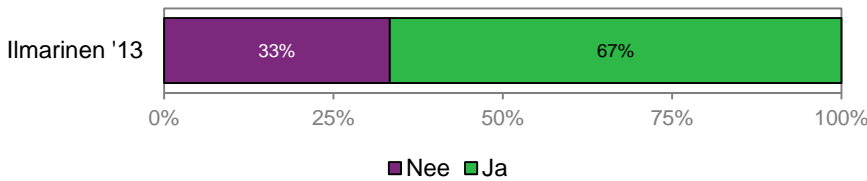
19. Krijgt u genoeg informatie van Ilmarinen over de rechten van medezeggenschap?



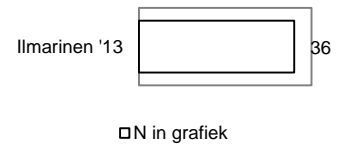
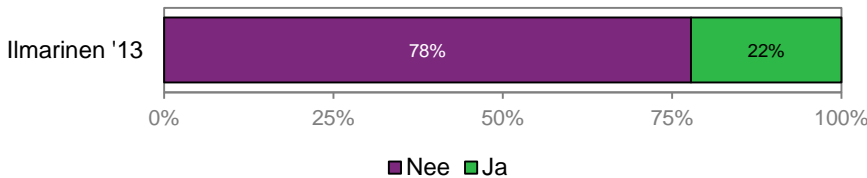
20. Heeft u voldoende mogelijkheden om deze medezeggenschap in praktijk te brengen, als u dat wilt?



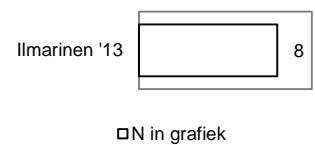
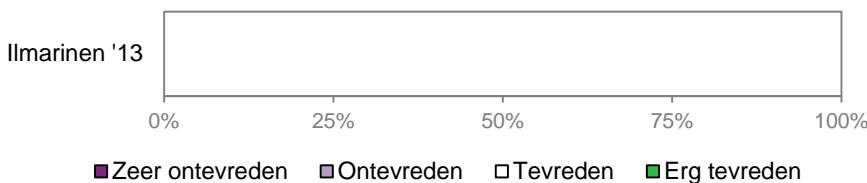
21. Ilmarinen heeft een klachtenprocedure. Bent u hiervan op de hoogte?



22. Heeft u al eens een klacht ingediend?



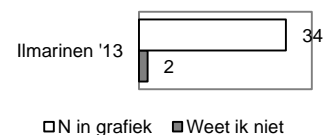
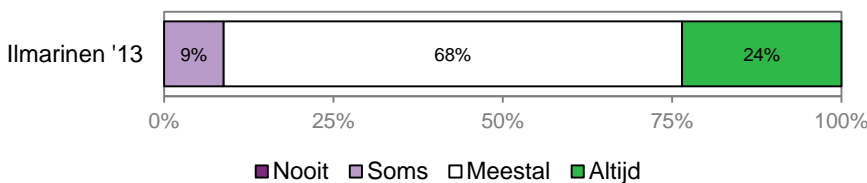
23. Bent u tevreden over de manier waarop de klacht is afgehandeld?



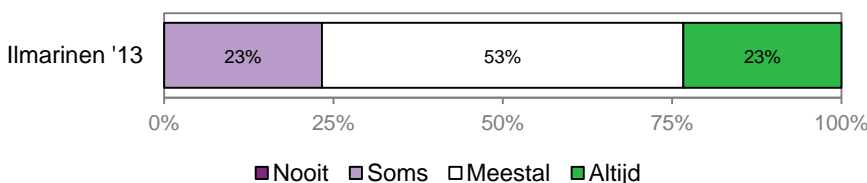
Medewerkers

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van de medewerkers van Ilmarinen en hoe zij met uw kind omgaan. Het gaat daarbij om de situatie over de afgelopen **12 maanden**.

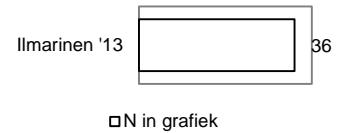
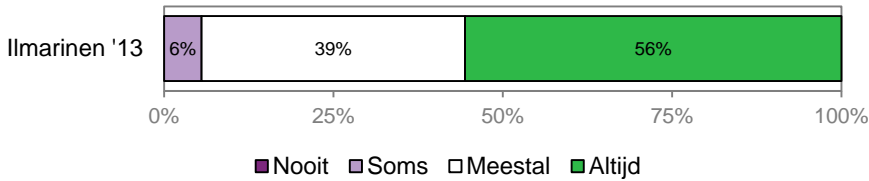
24. Hebben de medewerkers van Ilmarinen de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg/begeleiding aan uw kind?



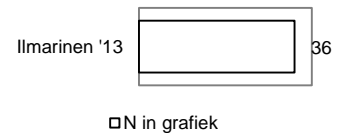
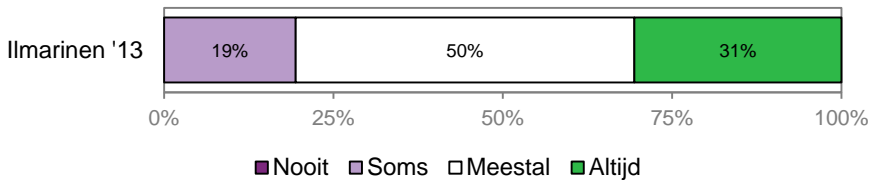
25. Werken de medewerkers goed samen?



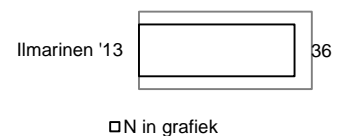
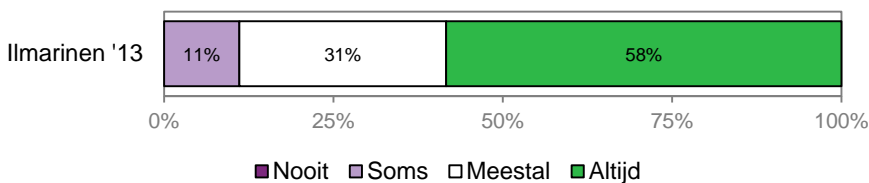
26. Leggen de medewerkers dingen uit op een manier die u begrijpt?



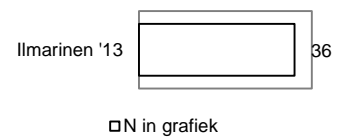
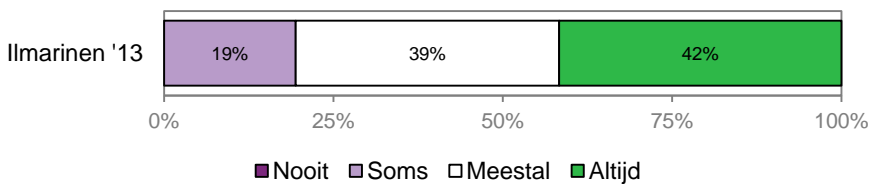
27. Komen de medewerkers de afspraken na die zij met u maken?



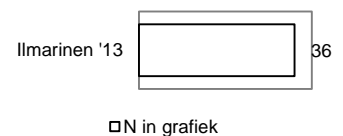
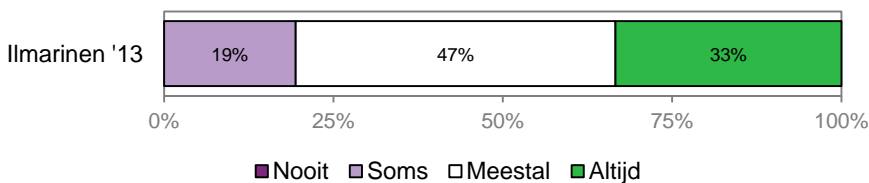
28. Nemen de medewerkers u serieus?



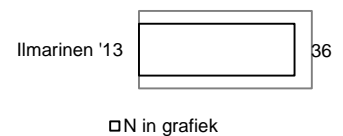
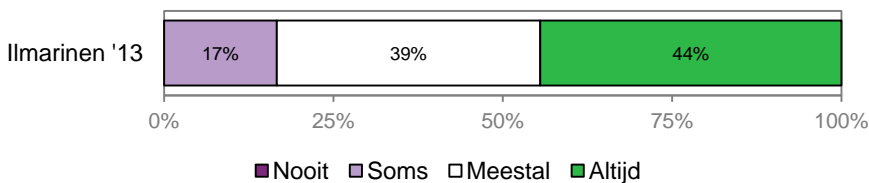
29. Hebben de medewerkers voldoende tijd voor u?



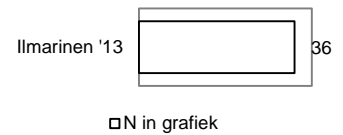
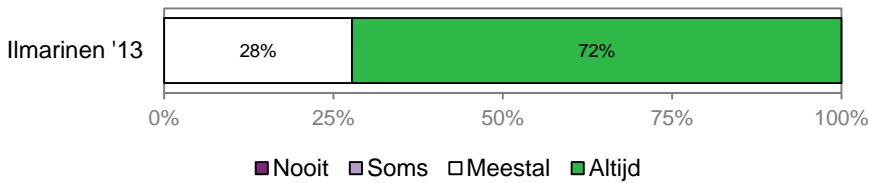
30. Houden de medewerkers voldoende rekening met uw wensen?



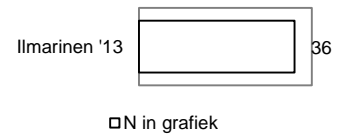
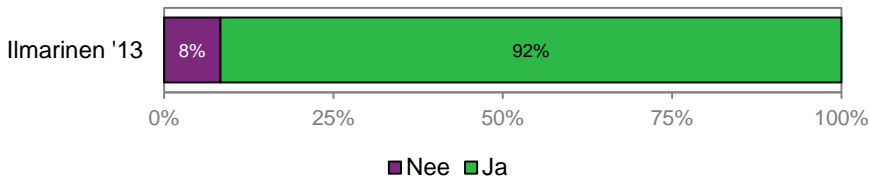
31. Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?



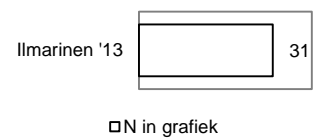
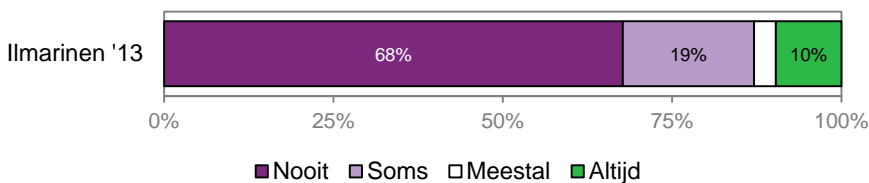
32. Zijn de medewerkers beleefd tegen u?



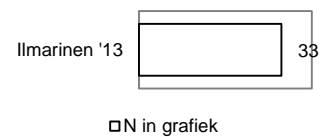
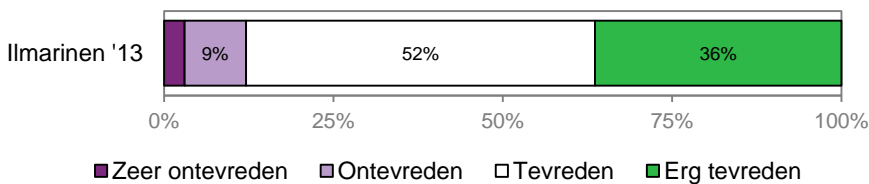
33. Heeft u of uw kind een vast contactpersoon van Ilmarinen?



34. Mag u meebeslissen over wie deze contactpersoon is?



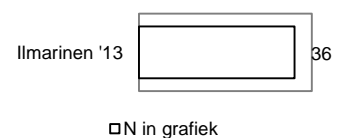
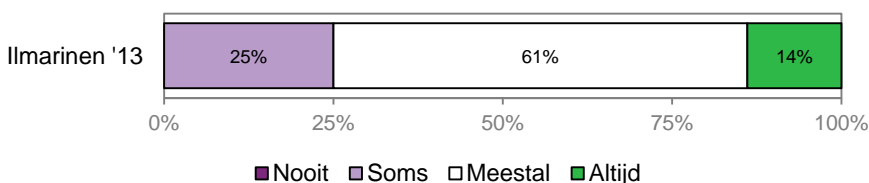
35. Hoe tevreden bent u over de contactpersoon?



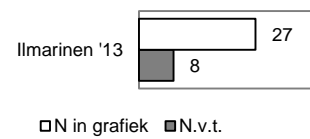
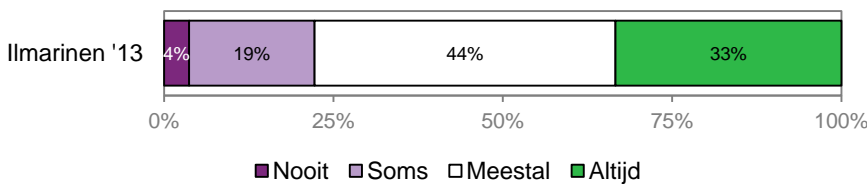
Bereikbaarheid en toegankelijkheid

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van medewerkers en de woonvormen van Ilmarinen. De vragen gaan over de **afgelopen 12 maanden**.

36. Zijn de medewerkers van Ilmarinen telefonisch goed bereikbaar?

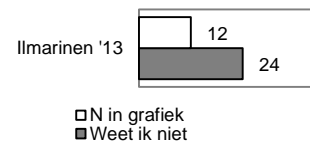
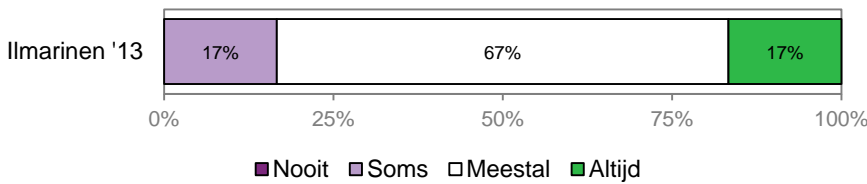


37. Als u een medewerker niet per telefoon kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen twee werkdagen teruggebeld?

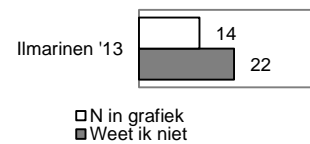
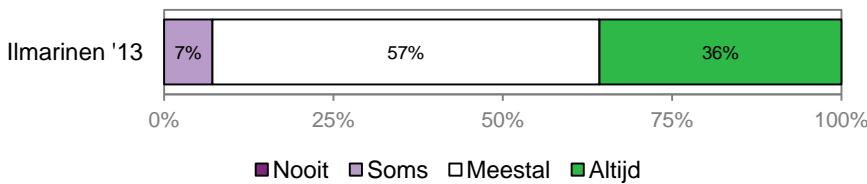


Maaltijden

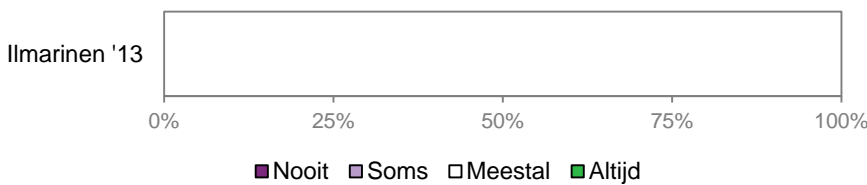
38. Zijn de maaltijden lekker?



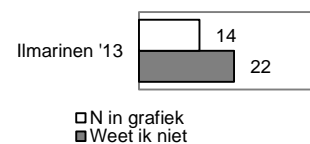
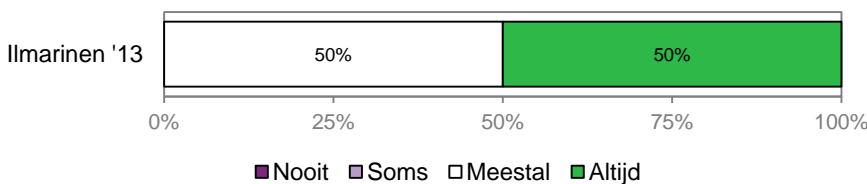
39. Is de sfeer tijdens het eten goed?



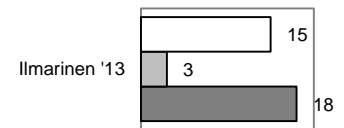
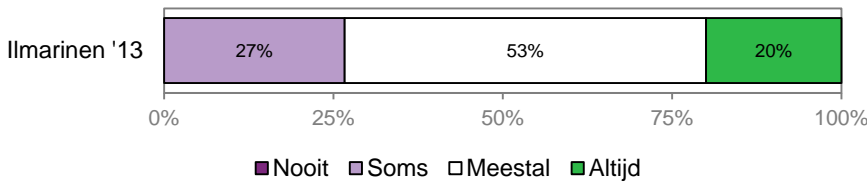
40. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



41. Is er genoeg tijd om te eten?



42. Is er genoeg hulp bij het eten?

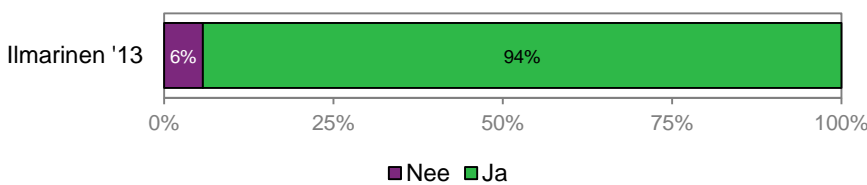


□ N in grafiek

□ Niet van toepassing

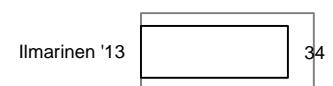
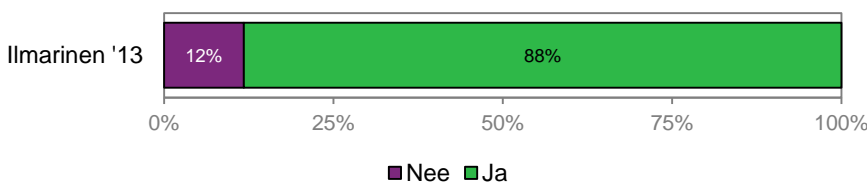
Antroposofische identiteit

43. Ilmarinen werkt vanuit een antroposofische identiteit. Weet u wat er bedoeld wordt met de antroposofische identiteit?



□ N in grafiek

44. Herkent u de antroposofische identiteit in de dagelijkse zorg voor uw kind?



□ N in grafiek

45. U geeft aan dat u in de dagelijkse zorg de antroposofie niet herkent, kunt u aangeven wat u mist?

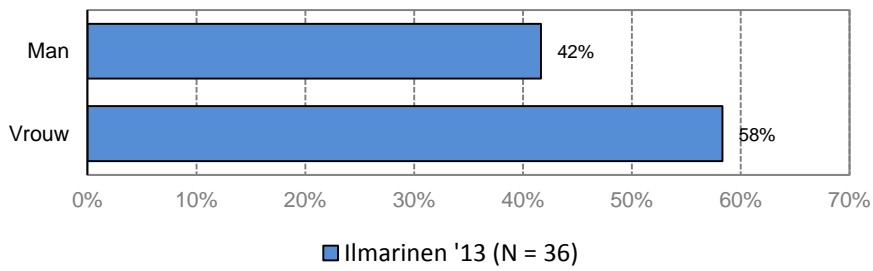
- Aanbod van de activiteiten die bij het niveau van de kinderen passen en een leiding tot het ontwikkelen van de vaardigheden zoals ADL.
- Het centraal stellen van degene die zorg nodig heeft, gebeurt vaak niet. De organisatie en haar protocollen worden vaak primair gesteld, ten koste van de zorg voor de bewoners/zorgvragers. Communicatie naar wettelijk vertegenwoordigers is erg slecht!
- Ik vind dat er teveel vanuit de beperkingen van mijn kind wordt gedacht in plaats van de mogelijkheden.
- Tijd en aandacht voor mijn kind en diens omgeving, door bezuinigingen en alle regels schiet dit er bij in.

46. Wat is voor u de meerwaarde van onze antroposofische benadering?

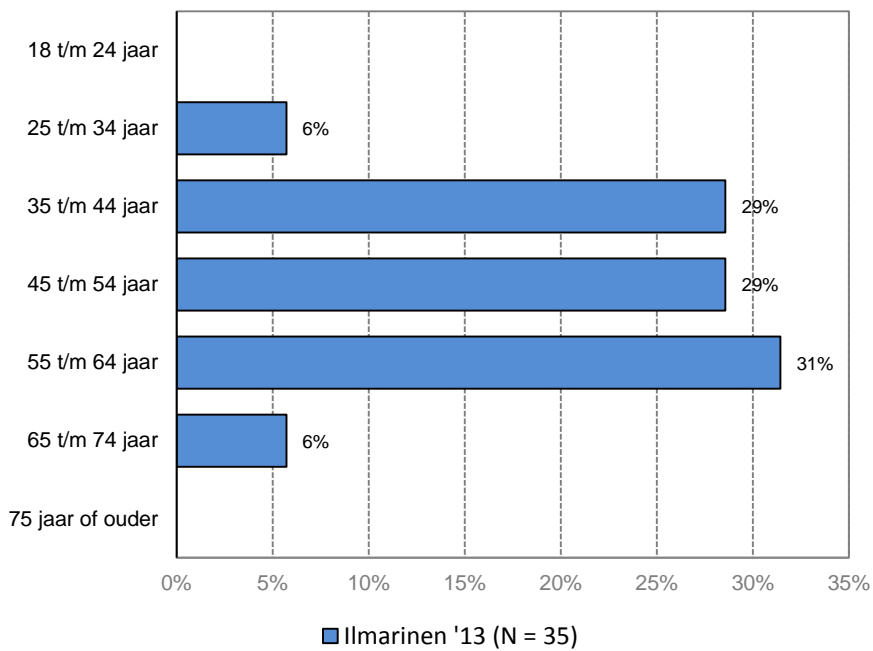
- Aandacht voor de mens als geheel, omgeving, natuur, cultuur en religie.
- Aandacht, betrokkenheid, warmte
- Benadering vanuit de invalshoek wat een kind kan, in plaats van de beperkingen. Dus richten op groeimogelijkheden. Erkenning van eigen groeimogelijkheden.
- Dat er per kind gekeken wordt naar wat het nodig heeft om zich verder te kunnen ontwikkelen.
- Dat ieder kind als uniek gezien wordt en zo ook begeleiding/ondersteuning krijgt ongeacht zijn of haar beperkingen. Eerst gezorgd wordt dat een kind zich veilig en ontspannen voelt. Ook de aankleding en steil van het gebouw nemen ze hierin mee.
- De bejegening van de zorgvrager is respectvol
- De benadering van een persoon/kind als een individu, rituelen, levens- en voedingswijze, de aanwezigheid van de elementen van de natuur.
- De positieve mensgerichte, wat kan mijn kind nog meer, aanpak
- De rust en zorgvuldigheid die het met zich meebrengt is goed voor onze zoon.
- De sfeer en de manier van benaderen van mijn kind. Het kijken naar wat er kan.
- Er zit een duidelijke structuur en sfeer in de dag, week en het jaar. Er wordt naar het kind als geheel gekeken en niet alleen naar de beperking. De visie heeft een meerwaarde waar mijn kind zich prettig bij voelt.
- Geduld en liefde die onze kinderen krijgen iedere dag en ieder kind mag er zijn. Het zijn mensen met mooie talenten die gezien worden en waar wat mee gedaan wordt.
- Goede aandacht voor ontplooiing ontwikkeling en welzijn van het kind
- Het benaderen vanuit het individu en de zinvolheid van elk levend wezen. De kleinschaligheid, de verbondenheid met de natuur, de terugkerende rituelen die de jaargetijden symboliseren werken voor verstandelijk beperkte mensen erg goed.
- Het rustige oog voor het kind, breder kijken dan alleen de handicap.
- Ieder kind in zijn/haar waarde laten en uitgaan van de dingen die hij/zij nog wel kan
- Individu komt beter tot zijn recht en raakt minder snel tot niet gefrustreerd.
- Men gaat uit van kansen en niet van tekorten
- Mensbeeld
- Moeilijk in woorden te vatten. Meer tijd en aandacht. Sfeer. Herkenbare rituelen. (belangrijk voor ons kind)
- Niet zo veel. Het is voor ons kind de beste plaats.
- Respectvolle bejegening
- Rust bieden, verder niet zo belangrijk.
- Veel aandacht voor de persoonlijkheid van mijn kind, aandacht voor gezonde en biologische voeding, aandacht voor de seizoenen
- Warme sfeer door gebruik natuurlijke materialen. Veel met muziek werken waar mijn zoon van houdt. Het algehele welbevinden van het kind voorop zetten.
- Ze kijken naar ons kind hoe het is en wat het kan.
- Zeer twijfelachtig

Over uzelf

47. Bent u een man of een vrouw?

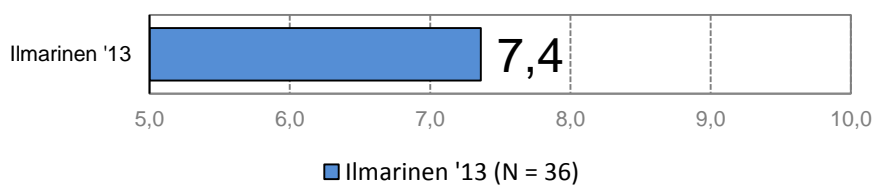
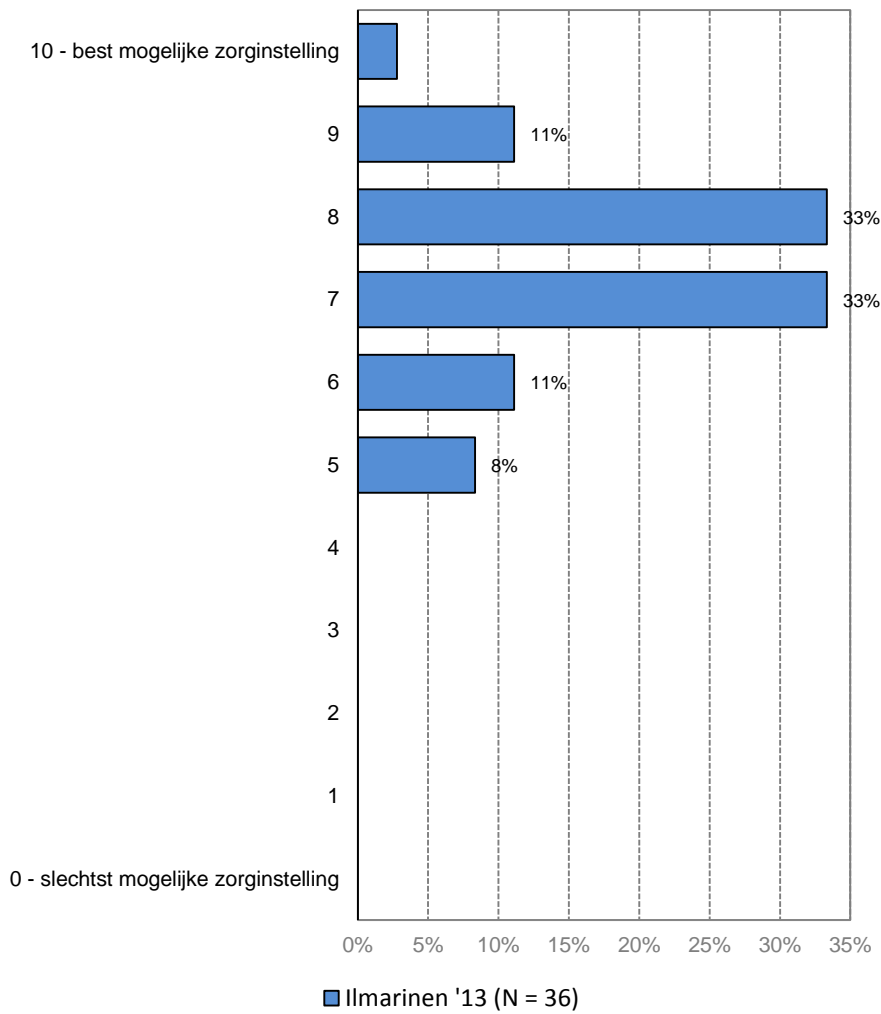


48. Hoe oud bent u?

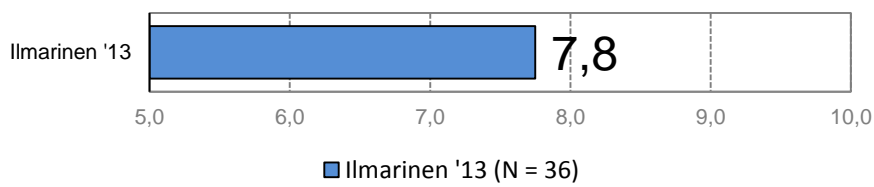
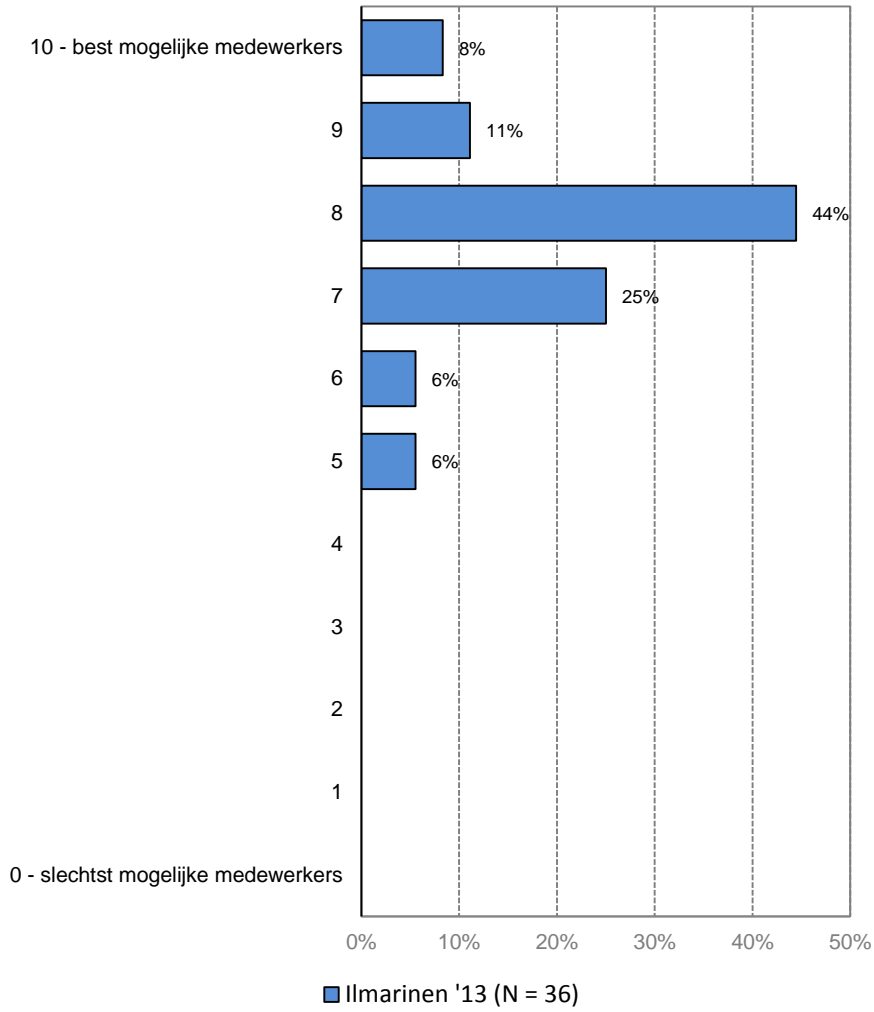


Tot slot

49. Welk cijfer geeft u Ilmarinen?



50. Welk cijfer geeft u de medewerkers/begeleiders van Ilmarinen?



51. Wat zou u willen verbeteren aan de zorg die uw kind krijgt?

- Gezien de financiële middelen doet Ilmarinen het fantastisch. Er zou landelijk, politiek meer geld moeten komen voor nog betere zorg.
- Niet van toepassing: Ben tevreden
- Daarover communiceer ik liever met de begeleiders zelf.
- Niets, te vroeg om aan te geven.
- Als ik al iets zou missen is het wellicht grotere fysieke ruimten en hulpmiddelen die handicap ondersteunen zodat Ilmarinen een bredere doelgroep kan opnemen in de toekomst. Meer richten op MCG omdat dit een hele grote en gestaag groeiende doelgroep is. Ilmarinen onderkent het bestaan van deze doelgroep maar is er, om kritisch te blijven, ietwat niet op ingericht. Dit doet aan deskundigheid van de medewerkers totaal niets af. Ze levert heel goed werk.
- Dat de kinderen met lichamelijk en beperkingen apart kunnen maken.

- Communicatie.
- De communicatie moet beter maar ik hoop dat het beter word.
- Een eenvoudiger integraal (over KDC en wonen heen) Zorg Ontwikkel Plan. Betere communicatie over hoe het met mijn kind gaat.
- Minder wisseling van mentorschap. Vaker oudergespreken. Meer thema avonden. Informatie en uitnodigingen over bepaalde onderwerpen tijdig meegeven.
- Er is een gebrek aan communicatie. Hier kan veel in verbeterd worden. Er is geen vervolg op zaken die in gang worden gezet. Als je iets aangeeft hoor je er meestal niets meer over. Veel zaken bloeden dood. Leidinggevende stuurt de teams niet goed aan. Geen tijd voor intervisie e.d.
- Er is geen enkele openheid naar ouders vanuit de leiding van Ilmarinen. Protocolen staan voorop. Medewerkers kunnen en mogen niet de kwaliteit van zorg leveren die zij graag willen geven. Er heerst een zekere vorm van angst onder de medewerkers met name wat betreft openheid naar ouders en overleg met ouders. Bij veel besluiten worden ouders niet betrokken en worden zij voor het blok gezet. Medewerkers moeten goed worden begeleid en gecoacht in plaats van blindelings regels te moeten opvolgen. Medewerkers mogen niet naar eigen inzicht in overleg met ouders goede zorg afspreken. De leiding van Ilmarinen moet niet zichzelf en de financiële centraal stellen, maar degenen die zorg nodig hebben en hun vertegenwoordigers.
- Ilmarinen zou ouders beter kunnen informeren: - rooster Logeerhuis (welke dagen staan nog open). - wat kunnen ouders allemaal met hun budget - welke diensten biedt Ilmarinen aan Kortom ze promoten zichzelf niet of nauwelijks en administratief is het een log orgaan. Ontvang nog steeds poststukken (soms enkele week) dit kan makkelijk in het logboek meegegeven worden of via de mail verstuurd worden.
- In de communicatie onderling, en naar de ouders toe kan nog veel in verbeterd worden. Er zijn veel te veel verschillende communicatie kanalen, via de mail, de post het schriftje, nieuwsbrief etc.
- Data van activiteiten eerder doorgeven d.m.v. jaarplanner. Nu teveel op het laatste moment bekend. Meer naar buiten treden, publiciteit zoeken.
- De organisatie kan nog transparanter worden. Soms is het niet duidelijk hoe het een en ander functioneert.
- De reorganisatie was nodig. Maar: het hele team op 1 persoon na in korte tijd wisselen zonder tijdige info, veel wisseling van lokaal in de zomer, lange tijd geen mentor voor de groep en logeer hebben heeft niet positief gewerkt voor ons/ons kind. Betreft het mentorschap kregen we ook pas na een paar maanden een reactie. Het op wisselende tijden vertrekken van kinderen in de groep zie ik als NIET positief voor ons kind, de andere kinderen en de begeleiding. Deze vraag ligt ook al een paar maanden te wachten op een antwoord.

- Door de recente reorganisatie wordt er met minder personeel gewerkt, wat de individuele zorg in het gedrang brengt. De medewerkers krijgen het erg druk, stijgend ziekteverzuim ligt op de loer. De thuiszorg, die wij heel graag van Ilmarinen zouden willen betrekken, is na 10 maanden nog steeds niet opgezet, ondanks dat er bij veel cliënten hier een budget voor is. We hopen, dat de organisatie, het management door een nieuwe directie daadkrachtiger en transparanter wordt.
- Op papier is de zaak op orde. In de praktijk veel onzekerheid gehad in problematiek geld/menskracht. Reorganisatie heeft zorg van/voor de bewoners veel gevergd. Te weinig personeel. Maanden geen vertrouwen gehad m.b.t. zorg/veiligheid bewoner. Niet van kunnen slapen en er van uit gegaan dat kind maar weer thuis te gaan verzorgen. Geen vertrouwen in cliëntenraad, Raad van Toezicht en zorgkantoor. Men heeft de zorg voor de bewoners geofferd voor het financieel op orde brengen van de stichting. Op dit moment lijkt de situatie zich weer te verbeteren. Wij hebben het vertrouwen weer enigszins terug. Terugkijken heeft geen zin. Het was een zwaar jaar.
- De juffen actievare houding tot de kinderen, specifieke zorg of aanbod van de activiteiten aan de kinderen die beter bij het niveau van het kind aansluiten.
- Door geld gebrek zullen ze anders moeten gaan werken, het kan niet anders. Toch hoop ik, en ik denk dat ook dat ze de kinderen daarbij het meest zullen ontzien. Ze zullen er hard voor moeten werken om Ilmarinen financieel weer gezond te krijgen.
- Er moet na alle bezuinigen en ontslagen meer rust komen vooral in de teams, minder wisselend personeel op de huizen!
- Langere openingstijden, voor ons erg lastig de verkorte openingstijden te combineren met het werk.
- Meer kennis vergaren van buiten Ilmarinen, feedback vragen en geven, vertrouwen op/en samenwerken met ouders, afspraken nakomen, wetenschappelijke aanpak, evalueren en aanpassen, niet bekrompen in de antroposofie zijn. Open staan voor invloeden van buiten. Meer uitgaan van de Zorgvraag van de cliënt.
- Per woonhuis een eigen budget vaste goed betaalde werkers, genoeg personeel. Meer tijd een aandacht.
- Roostering, dat er genoeg personeel is op de groep, vooral in het weekend. Zodat er genoeg aandacht is voor iedereen en dat er uitstapjes gepland kunnen worden. Goede communicatie, de medewerkers onderling en naar de ouders toe. Eten: meer groente/fruit
- Toch iets meer letten op de individuele zorgbehoefte. Ilmarinen is veelvuldig aanbod gedreven gebleken in zijn zorg. Ilmarinen zou tevens moeten proberen daarbij hun eigen taalgebruik zoveel mogelijk te vermijden richting het cliëntensysteem. Bijv. Ilmarinen spreekt over een `mentor` als zij de persoonlijke begeleider bedoelen. Wettelijk is dit zelfs onjuist. Een medewerker van een instelling kan niet de mentor zijn.
- Woning: (info)overdracht bij dienstenwisseling kan soms nog wel wat beter. Dagbesteding: heeft minimale bezetting: zorgelijk situatie Woning: de krappe formatie leidt soms tot (te) uitgestelde aandacht.
- Zorg gaat goed, afspraken m.b.t. taxiriten gaan nogal eens fout.(bv taxi staat voor de deur, terwijl deze afgezegd is.)



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Conclusies

Aanbevelingen

1 Conclusies

Onderstaande conclusies zijn conform de thema's van de vragenlijst ingedeeld. De percentages zijn meestal opgeteld conform het Top-2 Box score principe, namelijk het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

1.1 Ondersteuningsplan

Volgens 66% van de geraadpleegde ouders/verzorgers wordt er bij hun kind gewerkt met een ondersteuningsplan. 26% geeft aan dat er wordt gewerkt met een afsprakenformulier. De resterende 9% antwoordt dat er bij hun kind niet met een ondersteuningsplan of afsprakenformulier wordt gewerkt.

Van de geraadpleegde ouders/verzorgers die hebben aangegeven dat er met een ondersteuningsplan of afsprakenformulier wordt gewerkt, is 81% tevreden hierover. 19% is ontevreden over het ondersteuningsplan of afsprakenformulier. De redenen voor hun ontevredenheid zijn divers. Een ouder geeft aan dat er te weinig aandacht voor de doelen is, een ander vindt dat afspraken niet altijd goed worden nagekomen en weer een ander mist een tussentijdse terugkoppeling en eventuele bijstelling van de doelen. Van de ouders die er tevreden over zijn komen enkele positieve opmerkingen over de duidelijkheid van het plan en het feit dat Ilmarinen zich altijd aan de afspraken houdt.

81% van de geraadpleegde ouders/verzorgers die hebben aangegeven dat er een plan of formulier is, dat de medewerkers zich doorgaans houden aan de afspraken die in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier staan. 90% ervaart dat ze kunnen meebeslissen over wat er in het ondersteuningsplan of afspraken formulier staat en 97% antwoordt dat ze de informatie van het van ondersteuningsplan of afsprakenformulier in kunnen zien.

In totaal antwoordt 81% van de geraadpleegde ouders/verzorgers dat ze in de afgelopen 12 maanden een bespreking hebben gehad over hoe de zorg voor hun kind verloopt. 78% vindt het aantal besprekingen voldoende.

1.2 Informatie, rechten en klachten

81% van de geraadpleegde ouders/verzorgers vindt dat ze over het algemeen genoeg informatie van Ilmarinen krijgen over de zorg die Ilmarinen hun kind kan bieden. 82% geeft aan dat ze doorgaans genoeg informatie krijgen over de manier waarop de zorg voor hun kind is geregeld.

Volgend 86% van de geraadpleegde ouders/verzorgers staan de medewerkers van Ilmarinen open voor de inbreng, wensen en vragen die de ouders/verzorgers over hun kind hebben. 82% antwoordt dat de brieven, folders en brochures van Ilmarinen goed te begrijpen zijn. 97% zegt te weten bij wie ze met hun vragen of problemen terecht kunnen. Daarnaast geeft 66% aan bekend te zijn met de rechten van medezeggenschap in bijvoorbeeld een lokale of centrale cliëntenraad. 52% van de geraadpleegde ouders/verzorgers vindt dat ze genoeg informatie krijgen van Ilmarinen over de rechten van de medezeggenschap. Van de ouders/verzorgers die de vraag erover hebben beantwoordt, geeft 57% aan dat ze voldoende mogelijkheden hebben om deze medezeggenschap in praktijk te brengen als ze dat wil.

67% van de geraadpleegde ouders/verzorgers is op de hoogte van het feit dat Ilmarinen een klachtenprocedure heeft. 22% heeft wel eens een klacht ingediend.

1.3 Medewerkers

Volgens 91% van de geraadpleegde ouders/verzorgers hebben de medewerkers van Ilmarinen de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg/begeleiding van hun kind. 76% van de ouders die er een mening over hebben ervaren dat de medewerkers goed samenwerken.

94% van de geraadpleegde ouders/verzorgers ervaart dat de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen. 81% vindt dat de medewerkers de afspraken die zij met hen maken ook nakomen.

89% van de geraadpleegde ouders/verzorgers ervaart dat de medewerkers hen serieus nemen. 81% vindt dat de medewerkers voldoende tijd voor hen hebben. Eveneens 81% antwoordt dat de medewerkers voldoende rekening houden met hun wensen en 83% geeft aan dat de medewerkers goed antwoord geven op vragen.

Alle geraadpleegde ouders/verzorgers ervaren dat de medewerkers beleefd tegen hen zijn.

92% antwoordt dat zij of hun kind een vast contactpersoon bij Ilmarinen hebben. 13% geeft aan dat ze mag meebeslissen over wie deze contactpersoon is.

88% van de geraadpleegde ouders/verzorgers is tevreden over hun contactpersoon.

1.4 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Volgens 75% van de geraadpleegde ouders/verzorgers zijn de medewerkers van Ilmarinen doorgaans telefonisch goed bereikbaar.

Van de ouders die er ervaring mee hebben, geeft 77% aan dat ze binnen twee werkdagen worden teruggebeld als ze een medewerker niet per telefoon konden bereiken en een bericht hebben achtergelaten.

1.5 Maaltijden

Steeds ongeveer tweederde van de geraadpleegde ouders/verzorgers weet de vragen over de maaltijden niet te beantwoorden. Van hen die de vragen wel hebben beantwoord, zegt 84% dat de maaltijden lekker zijn, vindt 93% dat er doorgaans een goede sfeer is tijdens het eten en antwoordt 73% dat er genoeg hulp bij het eten is. Zij ervaren allen dat er genoeg tijd is om te eten.

1.6 Antroposofische identiteit

94% van de geraadpleegde ouders/verzorgers zegt te weten wat er bedoeld wordt met de antroposofische identiteit waar Ilmarinen vanuit werkt. 88% herkent de antroposofische identiteit in de dagelijkse zorg voor hun kind.

1.7 Cijfers totaaloordeel

Aan de ouders/verzorgers is gevraagd de zorginstelling en de zorgverleners met een cijfer te beoordelen.

De meest voorkomende cijfers voor Ilmarinen zijn een 7 en een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 5. Gemiddeld krijgt de zorginstelling een 7,4.

Voor de medewerkers van Ilmarinen geven de meeste ouders/zorgverleners een 8. Het hoogst gegeven cijfer is ook hier een 10 en het laagste cijfer een 5. Gemiddeld krijgen de medewerkers een 7,8

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging bij ouders/verzorgers van kinderen die zorg ontvangen van Ilmarinen geven op meerdere punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

Ondersteuningsplan

- Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met alle ouders/verzorgers dat ze meebeslissen over de zorg die de kinderen krijgen en leg afspraken altijd vast in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier.
- Voer met alle ouders/verzorgers periodiek (minimaal eenmaal per kalenderjaar, liefst twee keer of vaker) een evaluatiegesprek over hoe de zorg hen bevalt en hoe het met de doelen gaat. Kondig dit gesprek schriftelijk aan en laat hen zien waar ze een weerslag van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken kunnen terugvinden.
- Vraag zowel de ouders / verzorgers als de kinderen ook buiten de evaluatiegesprekken om regelmatig of ze tevreden zijn over de zorg en wat hun wensen zijn. Door de herhaling raakt men op de vraag voorbereid en wordt de drempel verlaagd om mogelijke verbeteringen te benoemen. Maak waar nodig aanvullende afspraken en leg deze vast in ondersteuningsplan/afsprakenformulier.

Informatie, rechten en klachten

- Investeer in de communicatie met de ouders/verzorgers. Laat het bijvoorbeeld weten als er personele of organisatorische wijzigingen zijn (spreek af langs welke weg dat gebeurt) en/of als er een wisseling van contactpersoon is. Zorg voor een up to date bestand van e-mailadressen en telefoonnummer.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen, inbreng en wensen van ouders/verzorgers. Zorg er voor dat de contactverzorgende, als een vraag of suggestie niet direct beantwoord kan worden, er over waakt dat deze niet in de vergetelheid belandt. Geef als leiding hierin het voorbeeld.
- Bespreek bij intakes en evaluatiegesprekken welke zorg Ilmarinen aan het kind (en ouder/verzorgers) kan aanbieden en maak duidelijk hoe de zorg voor het kind is geregeld. Ondersteun dit verhaal door middel van folders en informatie op (een besloten deel van de) website.
- Wijs bij intakes en evaluatiegesprekken en op (besloten deel) van de website ook op de rechten van medezeggenschap en hoe de ouders/verzorgers deze in de praktijk kunnen brengen. Dit geldt ook voor het onderwerp "klachtenprocedure".

Medewerkers

- Geef ruchtbaarheid aan wat Ilmarinen onderneemt om de vakkundigheid en kennis zowel bij vaste medewerkers als bij invallers en stagiaires hoog te houden. Maak in het huisorgaan of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etc.
- Bespreek bij intakes en evaluatiegesprekken wat Ilmarinen belangrijk vindt in de samenwerking van medewerkers onderling en hoe werkoverleggen geregeld zijn.
- Maak bij alle medewerkers het belang van “doen wat je zegt/belooft” duidelijk; kom afspraken na en als iets niet lukt, laat dat dan ook direct weten aan de ouders/verzorgers.
- Bespreek bij evaluatiegesprekken of ouders/verzorgers ervaren dat de medewerkers voldoende tijd voor hen hebben. Inventariseer wanneer ouders/verzorgers dit niet het geval vinden en bespreek in teamverband oplossing hiervoor.
- Probeer in de dagelijkse verzorging/behandeling van het kind zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de ouders/verzorgers en bespreek bij evaluatiegesprekken steeds of ouders/verzorgers hier nog vragen of klachten over hebben.
- Betrach rust in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan het kind te besteden. Maak medewerkers bewust van hun gewoonten in de bejegening van kinderen en de communicatie met ouders/verzorgers. Bespreek in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van Ilmarinen en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en bied intervisie of feedback aan waar nodig.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

- Zorg ervoor dat alle ouders/verzorgers informatie op papier hebben staan over de bereikbaarheid van (de medewerkers) Ilmarinen.
- Bespreek met de medewerkers dat ze binnen twee dagen contact opnemen met de ouders/verzorgers als deze een bericht hebben achtergelaten omdat ze een medewerker niet telefonisch konden bereiken. Laat medewerkers zorgen voor een goed agendabeheer zodat collega's weten wanneer iemand langer afwezig is door ziekte of vakantie en dit kunnen doorgeven aan ouders/verzorgers zodat ouders/verzorgers of bij iemand anders terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen of weten dat ze wat langer moeten wachten op antwoord.

Maaltijden

- Vertel ouders//verzorgers bij intake- en evaluatiegesprekken of familiebijeenkomsten over de gang van zaken tijdens de maaltijden, over de beschikbare hulp bij het eten en de spreiding van de maaltijden over de dag. Maak af en toe foto's en laat deze zien op familiebijeenkomsten, via de website of via een digitale fotolijst op de afdeling.
- Bespreek in voorkomende gevallen mogelijkheden voor meer hulp tijdens het eten, leg afspraken hierover vast in het ondersteuningsplan en evalueer deze bij de eerstvolgende planbespreking.

Antroposofische identiteit

- Vraag ouders//verzorgers bij evaluatiegesprekken of familiebijeenkomsten of zij de antroposofische identiteit van Ilmarinen herkennen bij de dagelijkse zorg voor hun kind en in hoeverre Ilmarinen er voor kan zorgen dat deze identiteit nog beter herkenbaar is in de dagelijkse zorg.

Algemeen

- Benut sociale media voor de algemene communicatie met ouders/verzorgers. Maak op Facebook of Twitter een (besloten) bedrijfspagina per afdeling/locatie/zorggroep. Daar kun je activiteiten aankondigen, filmpjes of foto's plaatsen, schriftelijk verslag doen van activiteiten en familieleden vragen om hulp.
- Vraag ouders/verzorgers of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel deze aanbevelingen en vermeld ze (na toestemming) op de website of Twitter/Facebook pagina van Ilmarinen of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

Tot slot

Tot slot willen wij u aanbevelen de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers te bespreken, gezamenlijk verbeterpunten vast te stellen en concrete doelstellingen en activiteiten te formuleren.

Bijlage: Vragenlijst

«locatie»



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Vragenlijst

Ervaringen met de zorg/ begeleiding/ ondersteuning

vragenlijst voor ouders/verzorgers van cliënten
van **Ilmarinen**

Versie 1.0

INTRODUCTIE

In deze vragenlijst wordt gevraagd uw mening te geven over uw ervaringen met de zorgondersteuning/ begeleiding van **Ilmarinen** in de afgelopen 12 maanden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk verwerkt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld.

U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde antwoordenvelop terug sturen. Een postzegel is niet nodig.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de begeleiding die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Invulinstructie:

- De meeste vragen hebben betrekking op de afgelopen 12 maanden. Het kan zijn dat uw kind korter ondersteuning/ begeleiding krijgt.
U kunt de vraag dan beantwoorden voor deze periode.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
 - Nee, geen van beiden → ga naar vraag 10
 - Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - Nee
 - Ja

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met Facit, telefoonnummer 0251-860226. U kunt ook een e-mail sturen naar CQ@facit.nl

Informatie over uw kind

1 Wat is het geslacht van uw kind?

- Man*
- Vrouw*

2 Wat is zijn/haar leeftijd?

(antwoordcategorie aankruisen)

- Tussen 0 en 3 jaar*
- Tussen 4 en 12 jaar*
- Tussen 13 en 17 jaar*
- 18 jaar of ouder*

3. Welke beperkingen heeft uw kind? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Lichamelijke beperkingen
- Zintuiglijke beperkingen (bijv. slechthorendheid/ doof, slechtziend/ blind/ doofblind)
- Verstandelijke beperkingen
- Een combinatie van bovengenoemde beperkingen
- Anders, namelijk::..... (vul in)*

4. Welke hulp ontvangt u van Ilmarinen?

(antwoordcategorie aankruisen)

- Ambulante begeleiding/ Gezinsondersteuning*
- Mijn kind woont/ logeert bij Ilmarinen*

Ondersteuningsplan

De volgende vragen gaan over de afspraken die Ilmarinen met u heeft gemaakt over de zorg/ begeleiding die uw kind nodig heeft. Deze afspraken worden vaak vastgelegd in een ondersteuningsplan. Op sommige plekken wordt gewerkt met een afsprakenformulier in plaats van een ondersteuningsplan. In het afsprakenformulier staan de afspraken tussen u en Ilmarinen over de hulp die uw kind krijg van Ilmarinen. Ilmarinen wil graag weten wat u vindt van het afsprakenformulier.

5. Wordt er bij uw kind gewerkt met een ondersteuningsplan of een afsprakenformulier?

- Nee, geen van beiden → ga naar vraag 10*
- Ja, met een afsprakenformulier*
- Ja, met een ondersteuningsplan*

6. Hoe tevreden bent u over het ondersteuningsplan of afsprakenformulier?

- Zeer ontevreden*
- Ontevreden*
- Tevreden*
- Erg tevreden*

Wilt u uw antwoord toelichten:

.....
.....
.....

7. Kunt u meebeslissen over wat er in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier staat?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

8. Houden de medewerkers zich aan de afspraken die in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier staan?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*
- Weet ik niet*

9. Kunt u de informatie in het ondersteuningsplan of afsprakenformulier inzien?

- Nee*
- Ja*

10. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een bespreking gehad over hoe de zorg voor uw kind verloopt?

- Nee*
- Ja*

11. Is het aantal besprekingen voldoende volgens u?

- Nee*
- Ja*

Informatie, rechten en klachten

De volgende vragen gaan over de informatie, rechten en mogelijkheden om een klacht in te dienen bij Ilmarinen. De vragen hebben betrekking op de **afgelopen 12 maanden**.

12. Krijgt u genoeg informatie van Ilmarinen over de zorg die zij uw kind kunnen bieden?

- Geheel niet*
- Nauwelijks*
- Voldoende*
- Ruimschoots aanwezig*

13. Krijgt u genoeg informatie over de manier waarop de zorg voor uw kind is geregeld?

- Geheel niet*
- Nauwelijks*
- Voldoende*
- Ruimschoots aanwezig*

14. Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen over de zorg van uw kind?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

15. Zijn de brieven, folders en brochures van Ilmarinen goed te begrijpen?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

16. Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

17. Bent u bekend met de rechten van medezeggenschap in bijvoorbeeld een lokale of centrale cliëntenraad?

- Nee*
- Ja*

18. Krijgt u genoeg informatie van Ilmarinen over de rechten van medezeggenschap?

- Geheel niet*
- Nauwelijks*
- Voldoende*
- Ruimschoots aanwezig*

19. Heeft u voldoende mogelijkheden om deze medezeggenschap in de praktijk te brengen, als u dat wilt?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*
- Niet van toepassing, heb ik geen behoefte aan*

Ilmarinen heeft een klachtenprocedure.

20. Bent u hiervan op de hoogte?

- Nee*
- Ja*

21. Heeft u al eens een klacht ingediend?

- Nee → ga naar vraag 23*
- Ja*

22. Bent u tevreden over de manier waarop de klacht is afgehandeld?

- Zeer ontevreden*
- Ontevreden*
- Tevreden*
- Erg tevreden*

Medewerkers

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van de medewerkers van Ilmarinen en hoe zij met uw kind omgaan. Het gaat daarbij om de situatie over de **afgelopen 12 maanden**.

23. Hebben de medewerkers van Ilmarinen de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg/ begeleiding aan uw kind?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*
- Weet ik niet*

24. Werken de medewerkers goed samen?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*
- Weet ik niet*

25. Leggen de medewerkers dingen uit op een manier die u begrijpt?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

26. Komen de medewerkers de afspraken na die zij met u maken?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

27. Nemen de medewerkers u serieus?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

28. Hebben de medewerkers voldoende tijd voor u?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

29. Houden de medewerkers voldoende rekening met uw wensen?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

30. Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

31. Zijn de medewerkers beleefd tegen u?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

32. Heeft u of uw kind een vast contactpersoon van Ilmarinen?

- Nee → ga naar vraag 35*
- Ja*

33. Mag u meebeslissen over wie deze contactpersoon is?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

34. Hoe tevreden bent u over de contactpersoon?

- Zeer ontevreden*
- Ontevreden*
- Tevreden*
- Erg tevreden*

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van medewerkers en de woonvorm van Ilmarinen.
De vragen gaan over de **afgelopen 12 maanden**.

35. Zijn de medewerkers van Ilmarinen telefonisch goed bereikbaar?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*

36. Als u een medewerker niet per telefoon kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen twee werkdagen teruggebeld?

- Nooit*
- Soms*
- Meestal*
- Altijd*
- Niet van toepassing*

Maaltijden

	<i>nooit</i>	<i>soms</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd</i>	<i>Weet ik niet</i>
37. Zijn de maaltijden lekker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Is de sfeer tijdens het eten goed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Zien de maaltijden er verzorgd uit?					
<input type="checkbox"/> nooit					
<input type="checkbox"/> soms					
<input type="checkbox"/> meestal					
<input type="checkbox"/> altijd					
<input type="checkbox"/> weet ik niet					
40. Is er genoeg tijd om te eten?					
<input type="checkbox"/> nooit					
<input type="checkbox"/> soms					
<input type="checkbox"/> meestal					
<input type="checkbox"/> altijd					
<input type="checkbox"/> weet ik niet					
41. Is er genoeg hulp bij het eten?					
<input type="checkbox"/> nooit					
<input type="checkbox"/> soms					
<input type="checkbox"/> meestal					
<input type="checkbox"/> altijd					
<input type="checkbox"/> weet ik niet					
<input type="checkbox"/> niet van toepassing					

Antroposofische identiteit

Ilmarinen werkt vanuit en antroposofische identiteit.

42 Weet u wat er bedoeld wordt met die antroposofische identiteit?

- Nee
- Ja

43 Herkent u de antroposofie in de dagelijkse zorg voor uw kind?

- Nee (bij nee, ga door naar volgende vraag (44))
- Ja` (bij ja, ga door naar vraag 45).

44. U geeft aan dat u in de dagelijkse zorg de antroposofie niet herkent, kunt u aangeven wat u mist?

45 Wat is voor u de meerwaarde van onze antroposofische benadering?

Wat zou u **willen verbeteren** aan de zorg die uw kind nu krijgt? (*Wat kan er beter, zijn er dingen die u mist, wat kan Ilmarinen veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?*)

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!