



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Klantbeloften

Wat zijn het en hoe kunnen ze binnen vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg uitgewerkt worden?

Door Lisse Tielen

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2016-2017**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Klantbeloften

Wat zijn het en hoe kunnen ze binnen vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg uitgewerkt worden?

Door Lisse Tielen

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2016-2017**

Woord Vooraf

Na drie maanden hard gewerkt te hebben aan deze bachelorproef omtrent Klantbeloften, is het eindelijk afgerond en kan ik het aan u voorstellen.

Het schrijven van deze bachelorproef was voor mij een hele uitdaging. Het was moeilijk om eraan te beginnen, omdat ik nooit eerder een eindwerk heb moeten maken. Ook de combinatie van stage, stage-opdrachten, het leidster zijn bij de Chiro en het schrijven van dit eindwerk, maakten het moeilijk om mijn draai erin te vinden.

Daarom wil ik een aantal mensen bedanken, want zonder hun steun en hulp was mijn bachelorproef nooit tot stand gekomen. Als eerste gaat mijn dankwoord uit naar mijn ouders. Als ik het even moeilijk had, waren zij er om mij terug moed in te spreken.

Mijn dank gaat uit naar mijn eindwerkbegeleidster Bianca Vosters. Dankzij haar tips en advies is mijn eindwerk alleen maar beter geworden.

Bijkomend wil ik mijn stagebegeleider Roeland Schaeken bedanken voor zijn geloof in mij. Hij heeft vaak aangehaald dat ik zeker meer mag geloven in mezelf en dat alles goed komt.

Daarnaast wil ik mijn stagementor Emiel Soetens bedanken. Hij heeft mij extra tips gegeven omtrent de uitwerking van dit onderwerp die mij echt vooruit hebben geholpen.

Ook wil ik nog enkele collega's bedanken die mij verder hebben geholpen in mijn zoektocht naar respondenten. Deze behulpzaamheid gaven mij een extra ondersteuning.

Bijkomend bedank ik mijn respondenten voor hun deelname en hun bijdrage in dit onderzoek.

Als laatste wil ik meneer Abrahams bedanken voor het onderwerp 'Klantbeloften'. Ik had er nog nooit over gehoord, maar het wekte meteen mijn interesse. Deze interesse en die in de doelgroep motiveerden me des te meer om dit werk tot een goed einde te brengen. Ik hoop dan ook dat het een meerwaarde biedt aan vzw Begralim.

Bedankt voor de vele tips en steun!

Abstract

Met dit eindwerk ga ik op zoek naar een antwoord op mijn onderzoeksvraag, nl. Wat zijn klantbeloften, hoe vullen de bewoners dit in en hoe kan dit uitgewerkt worden binnen de organisatie?

Om een antwoord hierop te vinden werd er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van een focusgroep. In totaal werden er twee focusgroepen uitgevoerd en veertien bewoners bevestigd. De doelgroep is bewoners uit het woon- en zorgcentrum Sint-Elisabeth en bewoners uit de serviceflats Sint-Jozef.

Tijdens de focusgroepen werden de bewoners bevestigd naar hun wensen, prioriteiten, behoeften en wat ze vinden van de organisatie. Uit de verschillende antwoorden die ik verkregen heb, konden enkele vaststellingen worden gedaan.

De belangrijkste resultaten zijn dat het personeel door alle bewoners goed wordt bevonden. Ze stellen wel vast dat er een tekort is, waardoor ze niet veel tijd kunnen spenderen met het personeel maar dit wel willen. Bijkomend heeft niet iedereen het gevoel dat er rekening wordt gehouden met de persoonlijke voorkeuren rond de zorg.

Als het op activiteiten aankomt zijn spek en eieren in trek. Dit doet de bewoners denken aan vroeger, toen ze nog thuis woonden. Ook activiteiten met huisdieren, kinderen en muziek vallen in de smaak.

Niet alle bewoners voelen zich even veilig of vinden dat er genoeg faciliteiten hiertoe voorzien worden.

Hieruit werden vijf klantbeloften geformuleerd, die verder in dit werk uitgewerkt worden. Als eerste belofte wordt er rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de bewoner als het op zijn of haar zorg aankomt. De tweede belofte stelt dat de bewoners altijd met hun vragen terecht kunnen bij het personeel. Met de derde belofte wordt er beloofd dat de bewoners één keer per week spek en eieren krijgen als ontbijt. Ook zal er elke maand een huisdier op bezoek komen. Als laatste wordt de veiligheid van de bewoners gegarandeerd.

Inhoudsopgave

Woord Vooraf	4
Abstract.....	5
Inhoudsopgave.....	6
Lijst met afkortingen	8
Inleiding.....	9
1 Probleemstelling en onderzoeksvragen	10
1.1 Probleemstelling	10
1.2 Onderzoeksvraag	11
2 Situering van de stageplaats.....	12
2.1 Vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg	12
2.2 RESPECT-zorgkader.....	13
2.3 Missie en visie van SIOL.....	14
2.4 Doelgroep.....	14
2.5 Woonzorgdecreet	16
2.6 Besluit.....	18
3 Theoretisch kader	19
Inleiding.....	19
3.1 Klantbelofte: een definitie.....	19
3.2 De moeilijkheden bij het uitwerken van klantbeloften	20
3.3 Praktijkvoorbeelden	22
3.3.1 Jumbo: de zeven zekerheden	22
3.3.2 Elkerliek Ziekenhuis (Helmond, Nederland)	23
3.4 Wensen en behoeften van ouderen	25
Besluit	30
4 Praktijkgedeelte	31
Inleiding.....	31
4.1 Onderzoeksmethode: kwalitatief onderzoek.....	31
4.2 Onderzoeksgroep	32

4.3	Dataverzameling.....	32
4.3.1	Steekproef.....	32
4.3.2	Focusgroep.....	33
4.3.3	Data-analyse.....	35
4.3.4	Betrouwbaarheid en validiteit.....	36
4.4	Resultaten.....	36
4.4.1	Woon- en zorgcentrum Sint-Elisabeth.....	37
4.4.2	Serviceflats Sint-Jozef.....	38
4.4.3	Vergelijking.....	39
4.4.4	Klantbeloften.....	39
4.5	Conclusies en aanbevelingen.....	42
	Besluit.....	43
5	Kritische reflectie.....	45
5.1	Stageorganisatie en beleid.....	45
5.2	Bachelorproef.....	47
5.3	Algemeen besluit.....	51
	Bibliografie.....	53
	Bijlagen.....	58
	Bijlage 1: lijst met wensen van ouderen.....	58
	Bijlage 2: uitnodiging.....	71
	Bijlage 3: vragenlijst.....	73
	Bijlage 4: powerpointslides.....	75

Lijst met afkortingen

Begralim	Vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg
WZC	Woon- en zorgcentrum
SF	Serviceflats
SIOL	Vzw Samenwerkende initiatieven Ouderenzorg Limburg
NIC	National Investment Center for the Seniors Housing & Care Industry
VIP	Vlaams Indicatorenproject

Inleiding

In onze samenleving stijgt het aantal ouderen elk jaar en zijn er steeds meer ouderen die beroep doen op een vorm van residentiële ouderenzorg. Om meer mensen voor deze organisatie te doen kiezen, wil de organisatie vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg werken met klantbeloften. Maar wat zijn klantbeloften nu juist? In deze bachelorproef wil ik hierbij stilstaan.

In mijn bachelorproef wil ik onderzoeken hoe ouderen binnen de organisatie de klantbeloften invullen. Ik wil nagaan wat hun wensen zijn, wat ze missen in het woon- en zorgcentrum of de serviceflats, wat ze sterke of zwakke punten vinden binnen de organisatie,...

Ik wil te weten komen of er een verband is tussen hetgeen de bewoners in het woon- en zorgcentrum willen en de bewoners in de serviceflats om hier vervolgens klantbeloften uit te formuleren. De nadruk zal hierbij op de beleving van de bewoners liggen.

In het eerste deel komen de probleemstelling en onderzoeksvragen aan bod.

In deel 2 'Situering stageplaats' wordt er ingegaan op de organisatie, waarbij het RESPECT-zorgkader, de missie en visie worden toegelicht. De doelgroep wordt besproken en als laatste verduidelijk ik het woonzorgdecreet.

In het daaropvolgende deel 'Theoretisch kader' wordt er in de literatuur op zoek gegaan naar een definitie voor het begrip klantbeloften. Ik breng de moeilijkheden bij het uitwerken van klantbeloften in kaart en geef enkele praktijkvoorbeelden. In deze praktijkvoorbeelden kijk ik naar datgene wat toegepast kan worden binnen deze organisatie. Als laatste komen de wensen en behoeften van ouderen aan bod, zodat ik gerichter vragen kan stellen tijdens mijn onderzoek.

In het vierde deel 'Praktijkgedeelte' licht ik het opzet van dit onderzoek toe evenals de onderzoeksmethode. De onderzoeksresultaten zullen besproken worden en daarbij worden mogelijke klantbeloften uitgewerkt. Aansluitend worden hier conclusies uit getrokken.

In het laatste deel 'Kritische kijk' zal ik de resultaten bespreken en mijn gefundeerde persoonlijke mening hierbij betrekken. Hierbij vermeld ik naast mijn bachelorproef, ook de stageorganisatie en het beleid.

1 Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Probleemstelling

De ontwikkeling van voor cliënten relevante prestatie-indicatoren of kwaliteitsindicatoren neemt steeds grotere vormen aan. Er bestaat tot nu toe geen specifieke definitie voor kwaliteitsindicatoren voor de welzijns- en gezondheidssector. Het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid verwijst daarom naar een algemene definitie van een indicator: “*Op basis van systematische waarnemingen worden cijfers verzameld die essentiële informatie bevatten en die kunnen worden geordend in statistische tabellen, ofwel gekwantificeerd op interval/ordinaal niveau, ofwel nominaal, en die verwerkt worden tot indicatoren die een uitdrukking geven van de structuur of de verandering in fenomenen die verband houden met wetenschappelijke en/of beleidsmatige bekommernissen*”. (Breda, De Bruyn, & Geerts, 2002)

Internationaal is er steeds meer aandacht voor kwalitatieve lange-termijn-zorg. Het aantal ouderen stijgt en daardoor is er een stijging in het aantal zorgafhankelijke ouderen die een beroep doen op thuiszorg of residentiële ouderenzorg. De situatie in de woonzorgcentra wordt in kaart gebracht door de overheid, d.m.v. prestatie-indicatoren. Daarbij wordt ook aangegeven hoe goed de woonzorgcentra bezig zijn op vlak van kwalitatieve zorg. De indicatoren laten toe om verandering in kaart te brengen en toezicht te houden op de uitvoering van het beleid. (LUCAS KU Leuven, Spruytte, Sevenants, & Van Audenhove, 2016)

Het antwoord om hierin toe te komen is een kwaliteitsengagement en vele labels die een voorziening kan behalen, bv. het aantal bewoners die gefixeerd zijn in een woonzorgcentrum moet verminderen.

Onderzoek toont aan dat de patiënt op vlak van kwaliteitsaccreditering zich nauwelijks iets kan voorstellen van de inhoud hiervan. Om deze reden wil vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg werken met een insteek die meer gebruiksgericht is, met name het ‘werken met klantbeloftes en servicegaranties’.

Er zijn ongeveer 385 ouderen binnen deze vzw, met allemaal andere behoeften of wensen. Vorig jaar werd hier al een onderzoek naar uitgevoerd, maar op dit moment is er nog niet genoeg geweten om hier voor alle bewoners in tegemoet te komen.

1.2 Onderzoeksvraag

Wat zijn klantbeloften, hoe vullen de bewoners dit in en hoe kan dit uitgewerkt worden binnen de organisatie?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn antwoorden op de volgende sub-vragen nodig:

1. Wat zijn klantbeloften?
2. Waar wordt het al toegepast en hoe (een praktijkvoorbeeld)?
3. Hoe kan het binnen deze organisatie toegepast worden (wat kan ik van dit praktijkvoorbeeld overnemen)?
4. Wat willen de bewoners (wensen en behoeften van ouderen / wat missen ze binnen een WZC)?
5. Hoe kan dit uitgewerkt worden: Welke klantbeloften kunnen dit zijn en wat is hier voor nodig? Voor iedereen dezelfde klantbeloften? Een lijst waaruit ze kunnen kiezen of wordt er echt per persoon gekeken? Blijft dit dezelfde klantbelofte of kunnen ze na een bepaalde tijd een andere kiezen?
6. Wat is een compensatie?
7. Is een compensatie haalbaar?
8. Als: wat zou deze compensatie kunnen zijn?

2 Situering van de stageplaats

Mijn bachelorproef wordt geïntegreerd binnen mijn stageplaats. Daarom is de doelstelling van dit hoofdstuk om een beeld te schetsen van vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg (Begralim). Eerst bespreek ik de historiek gevolgd door de kernwaarden. Daarna bespreek ik het RESPECT-zorgkader waarin nieuwe inzichten in de zorg worden samengebracht binnen een richtinggevend kader. Ten derde komt de missie en visie aan bod. Ten vierde bespreek ik de doelgroep en als laatste het woonzorgdecreet. De situering van deze onderdelen zijn belangrijk in het achterhalen van wat door de organisatie belangrijk wordt gevonden.

2.1 Vzw Bejaardenzorg Grauwzusters Limburg

In 1888 lagen de Grauwzusters Franciscanessen aan de oorsprong van de Hasseltse en Tongerse ouderenzorg op een ogenblik dat de overheid hier geen maatregelen trof.

De huidige zorgcultuur blijft vandaag nog geïnspireerd door de visie van die congregatie. De Franciscaanse spiritualiteit stelde waarden voorop zoals ‘aandacht voor de zwaksten’. Vandaag wordt die spiritualiteit vertaald in de nieuwerwetse slogan: “Mensen zijn aan mekaar gegeven doorheen de kringloop van het leven”. Dit vertaalt zich in de verschillende voorzieningen in het openstaan voor alle mensen. (Begralim, z.d.c)

De organisatie reikt niet enkel residentiële voorzieningen aan zoals serviceflats, woon- en zorgcentra en kleinschalig wonen. Er werden ook thuiszorgondersteunende initiatieven opgezet waaronder kortverblijf en dagzorg. Daarnaast is er het co-partnerschap met het expertisecentrum dementie. (Begralim, z.d.a)

Begralim biedt vandaag een ruime waaier van ouderenvoorzieningen aan zowel in Hasselt, Tongeren als Riemst. De kernwaarden van het handelen, nl. ‘kwalitatieve en betrokken zorg’ zijn hierbij doorheen de jaren hetzelfde gebleven. (Begralim, z.d.b)

Begralim maakt deel uit van de vzw ‘Samenwerkende initiatieven Ouderenzorg Limburg’, afgekort SIOOL. SIOOL verenigt ruim 1500 rusthuisbedden in de provincie Limburg.

De deelnemers hebben besloten om hun samenwerking op een actieve wijze te behartigen. Die samenwerking is gericht op het vergroten van een netwerk van gelijkgezinde maar toch autonome voorzieningen. Het bevorderen van de samenwerking doet men uitgaande van het onderzoeken of er een gepast antwoord vereist is op de punten besproken bij missie en visie. (Vzw Samenwerkende Initiatieven Ouderenzorg Limburg, 2016)

2.2 RESPECT-zorgkader

Veel zorgvoorzieningen streven vandaag de dag naar een persoonsgerichte of belevingsgerichte zorg. De vraag stelt zich hoe ze daar concreet komen. Binnen Begralim worden daarom nieuwe inzichten in de zorg samengebracht binnen een richtinggevend kader dat wordt aangeduid met het acroniem RESPECT. Het RESPECT-zorgkader biedt de nodige tussenstappen om de weg naar belevingsgerichte zorg toegankelijker te maken. (Abrahams, 2011)

Het RESPECT-zorgkader is een model waaraan het dagelijks handelen van de organisatie wordt getoetst. De basis is de behoeften en de noden van de meest kwetsbare bewoners. In eerste instantie gaat het over de bewoners met dementie, maar het geldt ook voor alle andere bewoners. (Begrallim, z.d.d)

Het biedt een kader aan aan het beleid en aan de werkvloer. De zorg kan zo kritisch geëvalueerd worden en bijgestuurd waar nodig. De organisatie wil gericht prioriteiten maken in functie van de bewoner i.p.v. mee te gaan in de laatste trends. (Begrallim, z.d.d)

Het zorgkader wordt geïnspireerd door twee elementen. Als eerste is er de vertaling van uitgeschreven specifieke omgangsmethoden en begeleidingsvormen. Als tweede zijn er de basiswaarden die de zorgvisie ondersteunen en worden vertaald naar de doelgroep.

Elke letter staat voor een zorginhoudelijk aandachtspunt die het dagelijks zorggebeuren kan inspireren. (Begrallim, z.d.d)

'R' staat voor 'ruimtelijk beleven' en daarmee onderlijnt Begralim het belang van ruimtelijke omgevingsinvloeden op het welzijn van de bewoner.

'E' duidt op 'eigenheid (h)erkennen' waarmee de eigenheid van elke unieke bewoner wordt bedoeld. Begralim wil in de zorg rekening houden met de geaardheid, sociale identiteit,... van de bewoners.

De verklaring voor 'S' is het 'samen zijn en doen'. De bewoner moet zolang mogelijk autonoom zijn leven kunnen besturen. Er wordt niet beslist voor de oudere maar er wordt samen beslist en gehandeld.

De 'P' verwijst naar 'plezier en zin beleven', want een hoogbejaard en zorgbehoevend persoon heeft recht op plezier, ontspanning en zinvolheid.

De tweede 'E' wordt geduid door 'eenduidig empatisch handelen'. Het benadrukt het belang van éénduidigheid in het handelen maar ook van een inlevende houding van de hulpverleners.

'C' betekent 'communicatie en comfort cultiveren', dit allemaal in de dagelijkse zorg. De laatste letter 'T' refereert naar de 'toestand evalueren'. De zorg is een dynamisch gebeuren en daarom dienen er voortdurend aanpassingen te gebeuren om tegemoet te kunnen komen aan de wijzigende behoeften van de bewoners. (Abrahams, 2009)

Het RESPECT-zorgkader geeft continu evenwichten aan. Evenwicht wordt opgevat als het afwegen van belangen of prioriteiten. Er zijn geen eenduidige en simpele antwoorden binnen de psychogeriatric. Het houdt het midden tussen de verschillende aandachtspunten. (Abrahams, 2009)

2.3 Missie en visie van SIOL

De missie en visie die door Begralim wordt gehanteerd is terug te vinden in die van het SIOL. De vzw gaat uit van de vaststelling dat er een geschikt antwoord nodig is voor de volgende punten.

- Ten eerste gaat het over de **kwetsbaarheid van een individuele organisatie** wanneer essentiële opdrachten minder goed of niet meer ingevuld worden door het wegvallen van medewerkers.
- Ten tweede is er de **toenemende complexiteit en vereiste specialisatie** op de meest gevarieerde beleidsdomeinen en de noodzaak om telkens alert te reageren in functie van wijzigende omstandigheden, wetgeving of opportuniteiten.
- Als derde punt is er een gepast antwoord vereist voor de **noodzaak aan geobjectiverde en vergelijkbare beleidsgegevens** als basis voor vergelijking en bijsturing.
- Het creëren en benutten van **kostenvoordelen en samenwerking** met anderen door een gezamenlijke aanpak te hanteren voor projecten en tevens de schaal te vergroten behoort als vierde punt tot de missie. Hierdoor kunnen er meer middelen in de zorg besteed worden.
- Tot slot is er het **versterken van de gezamenlijke individuele visies** tot een gemeenschappelijke overkoepelende visie. Door deze vereniging kan er met meer invloed en resultaat gecommuniceerd worden. (Vzw Samenwerkende Initiatieven Ouderenzorg Limburg, 2016)

2.4 Doelgroep

Begralim omvat de woonzorgcentra in Hasselt (Sint-Elisabeth), Riemst (Eyckendael) en Tongeren (Sint-Franciscus). Daarnaast is er het Anker in Tongeren net als dagzorgcentrum De Schakel en de serviceflats Sint-Jozef. In Hasselt zijn er de serviceflats 't Demeryck.

In de drie woonzorgcentra zijn er enkele kamers voor kortverblijf. Als laatste thuiszorgondersteunende dienst is er een zorgcoach.

De woonzorgcentra richten zich in de eerste plaats naar zorgbehoevende hoogbejaarden. Ze bieden ondersteuning aan en hulp bij de dagelijkse handelingen zoals het eten, persoonlijke hygiëne,... De bewoners krijgen de nodige zorg die is afgestemd op hun behoeften.

(Begrálim, 2016c, 2016d, 2016e)

In WZC Eyckendael krijgen inwoners van Riemst voorrang bij een definitieve opname.

Het Anker is een kleinschalig woonproject voor personen met dementie en dit in verschillende stadia van het dementieproces. Het omvat drie aaneengeschakelde woningen voor telkens zeven bewoners, maar de woningen functioneren afzonderlijk van elkaar. Het middelste huisje is voor personen met jongdementie. Zij zijn 50 tot 55 jaar en staan midden in hun leven. Hun kinderen wonen bv. nog thuis.

Ook wordt de familie of mantelzorger betrokken. Er worden avonden georganiseerd in een mantelzorghuis waar zij elkaar kunnen ontmoeten en hun gedachten kunnen delen.

(Abrahams, 2013)

De serviceflats in Tongeren en Hasselt zijn bestemd voor semivalide bejaarden die nog voldoende redzaam zijn. M.a.w. zij kunnen zichzelf behelpen en de dagelijkse handelingen voornamelijk zelfstandig uitvoeren.

In Sint-Jozef kan de bewoner bijkomende dienstverlening verkrijgen op aanvraag, zoals poetshulp of thuisverpleging. In 't Demeryck wordt er een grotere zelfredzaamheid verwacht en is hulp van buitenaf minder toegestaan. De bewoner kan echter wel poetshulp verkrijgen door middel van dienstencheques. (Begrálim, 2016f, 2016g)

De doelgroep voor een opname in kortverblijf is valide bejaarden en matig tot zwaar zorgbehoevende bejaarden, waaronder dementerenden. Kortverblijf levert een oplossing voor een bepaalde periode wanneer de mantelzorger niet in staat is de zorg voor de oudere te dragen, bv. door ziekte. Voor validen kan dit een eerste kennismaking met het woonzorgcentrum zijn.

(Begrálim, 2016a)

Dagzorgcentrum De Schakel is er voor ouderen die geen intensieve medische behandeling en toezicht nodig hebben. De ouderen hebben nood aan sociale contacten, (re-)activering, verpleging, verzorging en/of begeleiding in de gebruikelijke dagelijkse zorg. Ook dementerenden behoren tot de doelgroep. (Begrálim, 2016b)

Tenslotte beschikt Begrálim over een thuiszorgcoach. De zorgcoach is er voor ouderen die zich thuis steeds minder zelf kunnen behelpen. Ouderen met een ernstige aandoening en die extra ondersteuning wensen, naast de gebruikelijke verpleegkundige hulp, kunnen hier be-

roep op doen. Zij die een dementerende partner verzorgen en hieromtrent graag meer informatie wensen kunnen deze hulp ook verkrijgen, of familie die aan de alarmbel trekt omdat de zorg te zwaar wordt. Enkel in Hasselt komt de zorgcoach aan huis. (Begralim, 2016i)

Vanaf januari 2017 maakt de serviceflatresidentie Juniperus ook deel uit van vzw Begralim. Dit zijn 39 erkende assistentiewoningen, kort gelegen bij woon- en zorgcentrum Sint-Elisabeth. (Begralim, 2016d)

2.5 Woonzorgdecreet

Het Woonzorgdecreet is een decreet dat gaat over thuiszorg en residentiële ouderenzorg. Hierin worden zowel bestaande als nieuwe vormen van thuiszorg, thuiszorgondersteunende en -aanvullende zorg en de residentiële ouderenzorg gecombineerd. Het werd goedgekeurd op 13 maart 2009. (Vlaamse Overheid, 2009)

Het decreet organiseert de aanmelding, erkenning en subsidiëring van voorzieningen binnen de woonzorg. De Vlaamse Overheid wilt op die manier de levenskwaliteit van de gebruiker garanderen door zowel de zelfzorg, als de mantelzorg te ondersteunen en door een verscheidenheid aan gespecialiseerde woonzorgvormen aan te bieden.

Er zijn drie doelstellingen die de voorkeur genieten. Als eerste is er het **bieden van zorg op maat** aan de gebruiker en het creëren van een doorlopend kwaliteitsvolle zorg. Dit wordt aangeboden door zelfzorg, mantelzorg en professionele zorg correct en aan ieder individu aangepast in te zetten.

De tweede doelstelling is de **regelgeving omtrent zorg, wonen en welzijn verwezenlijken** en bijgevolg beter op elkaar afstemmen. Het doel is de samenwerking tussen de bestaande en nieuwe vormen van zorg bevorderen en voor de gebruiker vergemakkelijken.

Het laatste punt is het **verhogen van de kwaliteit inzake zorg en wonen**. Het welzijn van de zorgvrager wordt bevorderd door in te gaan op de individuele noden. (Vlaamse Overheid, 2009)

In het woonzorgdecreet handelt artikel 2, 4° over de ouderenzorg. Het is *“de zorg die er specifiek op gericht is de levenskwaliteit van gebruikers van 65 jaar of ouder te behouden, te herstellen of te ondersteunen in een thuisvervangend milieu.”* (Vlaamse Overheid, 2009)

Daarnaast zijn de onderafdelingen VIII, X, XI en XII van toepassing. Welke respectievelijk gaan over een dagverzorgingscentrum, centrum voor kortverblijf, groep van assistentiewoningen en een woonzorgcentrum. (Vlaamse Overheid, 2009)

Het decreet beschrijft een dagverzorgingscentrum als een voorziening met de opdracht om de oudere geheel of gedeeltelijk te helpen bij de dagelijkse zorg, waaronder persoonsverzorging en huishoudelijke hulp, in een daartoe geschikte ruimte.

Een centrum voor kortverblijf is een voorziening waar de oudere gedurende een beperkte periode dag en nacht ouderenzorg en huisvesting, wordt aangeboden. Volgens dit decreet kan het ook alleen 's nachts maar dit is niet van toepassing binnen Begralim.

Een kortverblijf kan enkel doorgaan binnen een erkend WZC of erkend centrum voor herstelverblijf in hiervoor gepaste kamers.

De voorziening groep van assistentiewoningen is een vorm van residentiële zorg waar ouderen zelfstandig kunnen wonen in een individueel aangepaste woning, bestaande uit een of meer gebouwen. Het vormt een praktisch geheel waar ouderen permanente huisvesting genieten en vrijwillig gebruik kunnen maken van ouderenzorg.

Een woonzorgcentrum wordt beschreven als de voorziening die bestaat uit een of meer gebouwen die een geheel vormen en waar ouderen permanente huisvesting en ouderenzorg verkrijgen. (Vlaamse Overheid, 2009)

De Vlaamse Regering bepaalt met het woonzorgdecreet ook waaruit de ouderenzorg bestaat die wordt aangeboden door een kortverblijf, wat de voorwaarden voor een erkenning zijn, welke activiteiten een erkend dagverzorgingscentrum moet verrichten om zijn opdracht uit te voeren, enzovoort... (Vlaamse Overheid, 2009)

2.6 Besluit

Begralim is een organisatie die een ruime waaier aan zowel residentiële als thuiszorgondersteunende initiatieven voorziet. De organisatie zet zich vooral in voor zorgbehoevende bejaarden, waaronder dementerenden. Ook validen kunnen gebruik maken van de thuiszorgondersteunende diensten, maar komen minder snel in aanmerking voor een definitieve opname. Naast de ouderen zelf wordt de familie en/of mantelzorger betrokken.

De vzw maakt deel uit van SIOOL en het wil hiermee zijn netwerk vergroten door samen te werken met andere unanieme voorzieningen. Hieruit is de missie en visie van de organisatie ontstaan. De missie en visie draait om de samenwerking met andere organisaties en ook het versterken van verschillende visies tot een gemeenschappelijke en overkoepelende visie. Daarnaast is een toenemende complexiteit en vereiste specialisatie een noodzaak om steeds alert te reageren. Beleidsgegevens zijn nodig voor vergelijking en bijsturing. Als laatste is er een antwoord nodig voor de kwetsbaarheid van de organisatie wanneer medewerkers wegvallen en hoe essentiële opdrachten nog steeds goed ingevuld kunnen worden.

Begralim toetst zijn dagelijkse handelen aan het RESPECT-zorgkader. Het zorgkader vergemakkelijkt de weg naar belevingsgerichte zorg en maakt deze toegankelijker. Het zorgt ervoor dat de organisatie prioriteiten zal stellen i.f.v. zijn bewoner en dus voor een stuk inspeelt op de behoeften van de bewoners.

Het geeft continu evenwichten aan en houdt zo het midden tussen de aandachtspunten die het dagelijks zorggebeuren bewegen. De aandachtspunten zijn terug te vinden in de letters van het RESPECT-zorgkader.

Het woonzorgdecreet organiseert de aanmelding, erkenning en subsidiëring van voorzieningen binnen de woonzorg. Het decreet schetst een kader voor de organisatie doordat het definities bevat en zegt waaruit een woonvorm zoals het WZC bestaat, aan welke voorwaarden het moet voldoen, enzovoort.

3 Theoretisch kader

Inleiding

In dit hoofdstuk ga ik de voor mijn onderzoek relevante literatuurstudie aan bod laten komen om hiermee linken te kunnen leggen in mijn praktisch gedeelte.

Eerst ga ik het begrip 'klantbelofte' toelichten, waarbij ik ook de kenmerken bespreek. Daarna ga ik de moeilijkheden bij het uitwerken van klantbeloften bespreken, gevolgd door twee praktijkvoorbeelden. Ten slotte komen de wensen en behoeften van ouderen aan bod. Ik rond dit deel af met een besluit waarin de belangrijkste punten nog eens aan bod komen.

3.1 Klantbelofte: een definitie

Een klantbelofte is een eenzijdige verklaring door de organisatie waarin duidelijk wordt wat de klanten kunnen verwachten van een dienst en wat de organisatie zal doen als het niet aan deze verwachtingen kan voldoen. De organisatie bindt zich aan een aantal klantgerichte en concrete normen voor de eigen dienstverlening. (Thomassen, 2008)

Het belooft de klant dat wanneer het service delivery-systeem niet voldoet aan bepaalde prestatiestandaarden, de klant gerechtigd is voor een economische en/of niet economische uitbetaling. (Baker & Collier, 2005, p. 197)

Een klantbelofte of servicegarantie bestaat uit vier elementen. Als eerste moeten de klantbeloften **zo concreet mogelijk geformuleerd** worden. Het moet betrekking hebben op de voor de patiënt belangrijkste onderdelen van de dienstverlening. De belofte moet een niveau beschrijven zodat het minimaal kan voldoen aan wat voor de patiënt betekenis heeft. (Thomassen, 2009)

Het is belangrijk dat de zorgverlener zich inleeft in en luistert naar het verhaal van de patiënt en zich openstelt voor hun behoeften. Er moet gefocust worden op niet-meetbare factoren i.p.v. de meetbare. (de Bruin, 2015)

Het tweede element is de **compensatie**. Van Dale (2015) beschrijft dit als een vergoeding, schadeloosstelling, vereffening. Daar er sprake is van een garantie is de compensatie een (on)tastbare tegenprestatie die de organisatie geeft als het een belofte onverwachts niet kan waarmaken. De tegenprestatie kan bestaan uit een terugbetaling of uitleg met wat men zal doen om herhaling te voorkomen.

Het derde element is de manier waarop een **afwijking gemeld** kan worden en bijgevolg de compensatie benut kan worden. Het laatste element vormen de **grenzen** of wanneer geldt de garantie niet. (Thomassen, 2009)

De communicatie naar de patiënt toe speelt een rol. Hij moet weten wat hij wel (en niet) kan verwachten van de organisatie. (Thomassen, 2008)

In punt 3.4 Praktijkvoorbeelden komen de elementen duidelijk naar voor.

Er zijn vier redenen om gebruik te maken van klantbeloften binnen een organisatie. Allereerst helpen klantbeloften de klanten een **keuze te maken** voor de organisatie. Door de belofte te maken, vermindert het risico indien de prestaties tegenvallen. Dat is zeker bij diensten belangrijk omdat deze ontastbaar zijn en het voor de klanten daarmee moeilijker is om in te schatten wat ze precies kunnen verwachten.

Het door klantbeloften bekomen effect is afhankelijk van de waarde van die beloften. De meest effectieve moeten bij de organisatie passen en onderscheidend zijn tegenover andere organisaties. (Flowresulting, 2014)

Klantbeloften maken klanten meer bewust en versterken het beeld dat de organisatie controle heeft over de geleverde prestatie. Als de organisatie de belofte kan waarmaken, zal er een **hogere klantbeoordeling** volgen. Dit is de tweede reden om klantbeloften te hanteren.

Daartegenover staat dat wanneer de organisatie het beloofde niet kan waarmaken, het een negatieve beoordeling zal ondervinden. (Flowresulting, 2014)

Als derde reden houden klantbeloften de **organisaties scherp**. De beloften geven richting aan de organisaties op vlak van waar ze voor staan en met welke aspecten van de dienstverlening ze zich onderscheiden. Er wordt continu gezocht naar fouten en de oorzaken ervan. De interne processen moeten in orde zijn en tevens kunnen klanten de medewerkers toespreken omtrent klantbeloften. (Flowresulting, 2014)

De vierde reden om met klantbeloften te werken is dat ze de kansen doen toenemen op **service recovery**. De beloften werken drempelverlagend en maken het voor klanten makkelijker om de organisatie aan te spreken wanneer de dienstverlening te wensen overlaat. Ze dragen bij in het aantal klachten, zodat deze in kansen omgezet kunnen worden. Dat is waar service recovery om draait. Klantbeloften zetten immers aan tot een betere dienstverlening. (Flowresulting, 2014)

3.2 De moeilijkheden bij het uitwerken van klantbeloften

De noodzakelijke voorwaarde voor elke zoektocht naar kwaliteit is feedback van bewoners. Hun stem is de toetssteen bij het definiëren, bewaken en bevorderen van de kwaliteit in woonzorgcentra. Hoewel de effectiviteit van tevredenheidsonderzoeken steeds meer wordt erkend, draagt elke groot kwaliteitsgerelateerd initiatief in de langdurige zorg in de afgelopen

jaren één gemeenschappelijk kenmerk: de opvallende afwezigheid van zorgontvangers en verzorgers. (NIC For the Seniors Housing & Care Industry, 2010c)

Het toenemende gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken door woonzorgcentra om de prestaties te verbeteren verhoogt de vraag welke van de twee externe klantgroepen, nl. de bewoners of hun families, de meest relevante informatie aan kwaliteitszorg bevorderen. Een conclusie is dat de bewoners het WZC veel positiever beoordelen dan de families dit doen. (National Investment Center For the Seniors Housing & Care Industry, 2010a)

Uit een Amerikaans onderzoek is gebleken dat de bewoners hier niet altijd eerlijk over zijn, omwille van hun zorgbehoevendheid. Veel afhankelijke ouderen trekken zich terug vanwege een 'bedreiging'. Ze leren snel dat de wereld niet pauzeert om hun persoonlijkheden te ontdekken en dat hun hulpeloosheid het eerste is dat opvalt. Dat zet voor ouderen de toon in elke sociale uitwisseling. Ze proberen beleefd te zijn en spelen een rol. (NIC For the Seniors Housing & Care Industry, 2010b)

De zorgbehoevendheid bij ouderen kan zich uiten in fysieke, psychische en/of sociale belemmeringen waardoor ze zich niet altijd kunnen uitdrukken. Een oudere kan daardoor niet in staat zijn om ideeën, wensen en problemen duidelijk te maken. Hier worden drie redenen voor gegeven, nl. door beperkingen is de oudere niet in staat om een probleem aan te geven, hij wil het niet aangeven of vindt niet de juiste woorden om het probleem te benoemen. (Stevens, 2014)

De ouderen geven aan dat ze door een ziekte of beperking veel angst hebben en zich daardoor moeilijk kunnen uitdrukken. Tijdens de zorgbehandeling moeten ze zich volledig concentreren op hun fysieke stabiliteit en daardoor kunnen ze niet altijd goed communiceren. Enkelen van hen vermelden dat ze niet altijd in staat zijn om hun wensen en behoeften kenbaar te maken. Doordat ze niet goed weten hoe ze het moeten verwoorden doen ze het ook niet. (Stevens, 2014)

Daarentegen zijn families geen ontvangers van zorg maar waarnemers, rekeningbetalers en beoordelaars van de zorgdiensten. Zij zien het leven in een WZC in een ander licht. Hun rol roept vragen op aangepast aan hun verwachtingen, nl. dat diensten tenminste voldoen aan het minimum van professionele normen en dat bevoegd personeel deze service levert. (NIC For the Seniors Housing & Care Industry, 2010b)

Volgens Fred Lee mag nooit onderschat worden hoe lang het kan duren voor een verandering is doorgevoerd, want mensen houden er niet van en bijkomend zijn gewoontes lastig om te buigen. Het is belangrijk dat mensen een bijdrage kunnen leveren in de veranderingen. Wanneer iemand zelf een inbreng in iets heeft en kan meehelpen, zal hij veel enthousiaster zijn om dit verder te zetten. (de Bruin, 2015)

Daarnaast stelt Lee dat gastvrijheid belangrijker is dan efficiëntie. Service verdwijnt vaak naar de achtergrond omdat het zorgmanagement zo gefocust is op hun eigen ideeën van efficiënt werken. Hij stelt dat we kunnen leren van één van de motto's van Disney: 'Je hebt gelijk als het in het belang van de cliënt is'. Zorg zou voornamelijk moeten draaien om de doelen van de patiënten en niet om financiële doelen of het streven naar efficiëntie. Niet de intentie van de organisatie om iets goed te doen, maar de perceptie van de cliënt dient centraal te staan. (de Bruin, 2015)

Nog een moeilijkheid is dat iedere patiënt zijn eigen verhaal heeft en dus zijn eigen wensen en behoeften. (de Bruin, 2015)

Als laatste wijzen sommige onderzoekers die het behandelde onderwerp van seniorenhuisvesting ter sprake brengen, erop dat de voorkeuren van klanten in de loop der tijd veranderen. (Wolff, Kasper, & Shore, 2008)

3.3 Praktijkvoorbeelden

Klantbeloften komen binnen verschillende organisaties voor, in verschillende sectoren. In België is dit echter nog niet aan de orde en zeker niet binnen de zorgsector. Hieronder bespreek ik twee organisaties uit Nederland, waarvan één uit de economische sector en één uit de zorgsector, waar dit wel van toepassing is.

3.3.1 Jumbo: de zeven zekerheden

Jumbo wil zijn klanten meer dan 100% tevreden stellen en zal er alles aan doen om hierin te slagen. Ze leggen verschillende garanties voor m.b.v. hun zeven zekerheden, waarin de grootste irritaties van de klanten verwerkt zijn. De klanten kunnen zich elke dag verwachten aan de volgende zekerheden:

Als eerste zekerheid is er '**Euro's goedkoper**'. Jumbo garandeert de laagste prijs. Als in een andere winkel de prijs lager zou zijn, past Jumbo de prijs aan binnen een paar werkdagen en krijgt de betreffende klant uit dankbaarheid een product gratis.

De tweede zekerheid is '**Service met 'n glimlach**'. De winkel wilt een persoonlijke service verzekeren. Een voorbeeld hiervan is wanneer iemand hulp nodig heeft bij het dragen van de boodschappen. De persoon in kwestie kan dit laten weten aan een medewerker en dan zal er iemand hiermee helpen.

Het derde aspect is '**Voor ál uw boodschappen**'. Als de klant iets mist in het grote assortiment wordt er een alternatief voorzien of wordt het gewenste product in huis gehaald.

Het volgende element '**Vers is ook écht vers**' zegt dat wanneer de klant een product aantreft met de datum van vandaag, en dit meldt, hij dit gratis mee krijgt. Als het gaat over een

product met een verstreken houdbaarheidsdatum, dan krijgt de koper eenzelfde product met goede datum gratis.

Daarnaast is er het '**Vlot winkelen**'. Jumbo biedt een kortewachttijdgarantie om snel en gemakkelijk inkopen te kunnen doen. Bv. wanneer de koper als vierde persoon zou wachten aan de kassa krijgt hij de boodschappen in zijn winkelkar gratis.

Het voorlaatste aspect is '**Niet tevreden? Geld terug**'. Dit draait niet altijd om geld, maar de klant kan ook een vervangend product in de plaats krijgen.

De laatste zekerheid is dat de klant zijn **wensen centraal** staan. Jumbo wilt de mening van de klanten weten om zo een nog betere service te kunnen garanderen. (Jumbo supermarkten, 2014a)

De omzet en het aantal winkels van Jumbo stijgt elk jaar. In slechts drie jaar tijd is de omzet bijna verdubbeld. In 2012 spreekt de organisatie van €3.228 miljoen omzet en in 2015 is er sprake van €6.200 miljoen. Het aantal winkels is gestegen van 309 in 2012 tot 580 in 2015. (Jumbo supermarkten, 2016a, 2016b) Het is niet terug te vinden in welke mate dit te maken heeft met de zeven zekerheden.

Jumbo heeft enkele grenzen of spelregels opgesteld voor deze zekerheden. Bv. bij de kortewachttijdgarantie zal de klant die al geholpen wordt aan de kassa niet meer meetellen als wachtende of de klant krijgt enkel de boodschappen gratis die zich al in de winkelkar bevonden. (Jumbo supermarkten, 2014c)

Ook voor de zeven zekerheden in het algemeen zijn er verscheidene uitzonderingen op het gratis verstrekken van producten. Geneesmiddelen, alcoholische dranken, enz. worden niet gratis gegeven omwille van wettelijke voorschriften. Nog een uitzondering is dat wanneer er sprake is van overmacht, bv. een stroomstoring, de rechten vervallen die aan de zeven zekerheden kunnen worden ontleend. (Jumbo supermarkten, 2014b)

3.3.2 Elkerliek Ziekenhuis (Helmond, Nederland)

Het Elkerliek heeft in 2012 een eerste keer klantbeloften gelanceerd, nl. het waarborgen van de privacy van de patiënt, de patiënt wordt serieus genomen, hij wordt geïnformeerd op een verstaanbare wijze, net als geïnformeerd worden wanneer een afspraak uitloopt met meer dan 15 minuten en als laatste wordt de patiënt op een respectvolle en vriendelijke wijze tegemoet getreden. Met die klantbeloften willen ze benadrukken dat ze de patiënt serieus nemen. (Elkerliek ziekenhuis, 2013)

In 2016 werden deze klantbeloften vernieuwd in drie andere beloften. De eerste is het **gastvrij ontvangen** van de patiënt. Hij moet zich welkom voelen in het ziekenhuis. Als tweede belofte is er de **mening van de patiënt** die als waardevol wordt omschreven en mee in ach-

ting wordt genomen. De organisatie krijgt een beter inzicht in de zorg die ze bieden en hoe deze te verbeteren. De derde belofte geeft de patiënt **inspraak** in zijn behandeling en hij mag erover meepraten. M.a.w. er wordt geluisterd naar de patiënt. (Elkerliek Ziekenhuis, 2016)

Het idee om met klantbeloften te werken kwam er in samenwerking met de Cliëntenraad. De patiënten hebben in principe geen inspraak gehad in het formuleren van de klantbeloften, maar de Cliëntenraad wel. Deze raad behartigt de algemene belangen van de patiënten binnen het ziekenhuis door invloed uit te oefenen op het ziekenhuisbeleid. Een voorbeeld hiervan is het verzwaard adviesrecht dat de raad heeft over alle regelingen die de patiënt direct of indirect treffen. Zij horen graag van de patiënten welke onderwerpen hen raken om zo hun situatie te verbeteren.

'Belof wat je doet en doe wat je belooft' wordt bij het ziekenhuis en bij de Cliëntenraad belangrijk gevonden. Elkerliek ziekenhuis geeft met klantbeloften duidelijkheid aan de patiënten. Het benadrukt dat het ziekenhuis de patiënten serieus neemt en bijkomend wil de organisatie de dingen beloven die zij aantoonbaar belangrijk vinden in de geleverde zorg en diensten.

De patiënten mogen de organisatie aanspreken wanneer iets niet gaat zoals het wordt beloofd. Het Elkerliek krijgt verbeterfeedback en bijgevolg vermindert het aantal klachten. Het verhoogt het vertrouwen en de tevredenheid in de organisatie.

De organisatie wilt sturen op patiëntgerichte dienstverlening. Patiënten en bezoekers hebben de mogelijkheid om een reactieformulier in te vullen en in te leveren. Dit kan zowel in het ziekenhuis als online via de website. Betreft het een klacht of een negatieve reactie, dan wordt er contact opgenomen. Er wordt eventueel een compensatie gegeven, zoals een koffiebon of een parkeerkaartje. (Coppus-Verhees, persoonlijke communicatie, 4 november 2016)

De organisatie vindt het moeilijk om te toetsen of er een verschil merkbaar is met toen er nog geen gebruik werd gemaakt van de klantbeloften. (Coppus-Verhees, persoonlijke communicatie, 4 november 2016)

In 2016 besloot Elkerliek ziekenhuis om de klantbeloften te vernieuwen. De organisatie wilde een nieuwe impuls geven aan de klantbeloften. Bovendien is er in de afgelopen jaren geïnvesteerd in een langlopende (gastvrijheids)training voor alle medewerkers met patiëntencontact.

Daarnaast is 'shared decision making' een belangrijk thema. Elkerliek ziekenhuis vindt het belangrijk om dit terug te laten komen in de klantbeloften. Bij het formuleren van de nieuwe

klantbeloften is een werkgroep betrokken bestaande uit medewerkers in diverse functies. (Coppus-Verhees, persoonlijke communicatie, 4 november 2016)

3.4 Wensen en behoeften van ouderen

Bewoners zijn vaak niet tevreden over de activiteiten binnen WZC. Er werd onderzoek gevoerd naar een manier om 'betekenisvolle activiteiten' anders aan te pakken. De activiteiten werden ruimer bekeken dan enkel die aangeboden door de animatie en recreatie. Betekenisvolle activiteiten worden beschouwd als alle mogelijke activiteiten die vrijwillig door een persoon gekozen worden. Het kan gaan over hobby's, huishoudelijke activiteiten, zelfzorgactiviteiten waaronder zichzelf kleden,... (Cornelis, Vanbosseghem, Desmet, & De Vriendt, 2016)

Uit verschillende onderzoeken, alsook een van de Frailty in Ageing-onderzoeksgroep (FRIA) van de Vrije Universiteit Brussel (VUB) blijkt dat betekenisvolle activiteiten het psychologisch en emotioneel welzijn van bewoners verbeteren, bv. vermindering van angst en een positieve invloed op hun mobiliteit. De bewoners vinden het hebben van deze activiteiten zelf ook belangrijk. Ze willen zich nuttig voelen en vinden het essentieel om te kunnen deelnemen aan het dagelijks leven in het WZC. Het blijft voor hen belangrijk om actief te blijven en inspraak te hebben in hun leven. (Cornelis, Vanbosseghem, Desmet, & De Vriendt, 2016)

Betekenisvolle activiteiten leiden tot een betere levenskwaliteit, maar ook het psychosociaal welzijn zal verbeteren en de gezondheid. De bewoners willen graag de dagelijkse activiteiten voortzetten in het WZC. Het betekent dat bewoners aangesproken worden op hun talenten, dat hun capaciteiten niet ondergewaardeerd worden en dat men tegemoet komt aan hun persoonlijke doelen. Ze leren ook graag nieuwe dingen bij, bv. het leren werken met een computer. (Cornelis, Vanbosseghem, Desmet, & De Vriendt, 2016)

In een meting van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (2016) geven de bewoners van WZC zelf aan dat ze een hoge kwaliteit van leven hebben. Thema's die verband houden met persoonlijke relaties en tijdsbesteding kunnen echter wel verbeterd worden. De bewoners ervaren weinig mogelijkheden tot genegenheid of romantiek. Goede vriendschapsrelaties onderhouden en samen met andere bewoners leuke dingen doen ontbreken vaak. De persoonlijke omgang tussen de bewoners en met de verzorgenden kan beter en wat betreft de dagbesteding kan de levenskwaliteit nog verbeteren. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2016c)

Binnen de WZC Sint-Elisabeth en Sint-Franciscus werd dezelfde meting naar de kwaliteit van leven gehouden. Er werd per campus een onderscheid gemaakt tussen bewoners met en zonder cognitieve problemen. De bewoners met cognitieve problemen werden bevroegd via contactpersonen. Er moesten verschillende thema's beoordeeld worden. De thema's

zijn: privacy, persoonlijke omgang met medebewoners, keuze activiteiten, autonomie, maaltijden, een band voelen met personeel, informatie WZC, zich prettig voelen, vraaggerichtheid, veiligheid en respect. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2015a, 2015b, 2016a, 2016b)

De verschillende thema's werden nog opgedeeld in verschillende items. Het thema privacy gaat zowel over het alleen zijn wanneer men het wil, als het privéleven dat wordt gerespecteerd bij het zorggeven. Persoonlijke omgang met bewoners betreft het maken van vrienden, het samen dingen doen met anderen, mensen om raad kunnen vragen. Het tweede thema keuze activiteiten behandelt de items willen en kunnen deelnemen aan zinvolle activiteiten en nieuwe interesses verkennen. Het thema autonomie heeft te maken met tijdsinvulling, het zelf bepalen hoe laat men naar bed gaat, zo vaak douchen of in bad gaan als men wilt,... De items binnen 'maaltijden' zijn of het eten lekker is, of men kan eten wanneer men dat wil, of er voldoende afwisseling is,... Een band voelen met het personeel betreft het beschouwen van de medewerkers als vrienden, nemen de medewerkers de tijd voor een praatje en heeft de bewoner meestal dezelfde verzorgenden. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2015a, 2015b, 2016a, 2016b)

Het thema informatie WZC gaat over de activiteiten waaraan de ouderen kunnen deelnemen de zorg die men kan krijgen en of men inspraak krijgt in de opmaak van het eigen zorgplan. Zich prettig voelen is het zich thuis voelen, de zorg en dienstverlening krijgen die men nodig heeft, het gebruik maken van gemeenschappelijke ruimten, enzovoort... Vraaggerichtheid behandelt de items het krijgen van de gezondheidszorg die men nodig heeft, medewerkers reageren snel als er om hulp gevraagd wordt, er wordt op de bewoner zijn suggesties ingegaan en verzorgers hebben genoeg tijd voor de bewoner. Het thema veiligheid heeft te maken met het zich veilig voelen wanneer men alleen is, maar ook of de bewoner het gevoel heeft dat zijn spullen veilig zijn en of men onmiddellijk hulp krijgt wanneer nodig. Het laatste thema respect betreft met respect behandeld worden door het personeel, zijn mening durven geven zonder bang te zijn voor gevolgen en of de medewerkers respect hebben voor waar de bewoner van houdt of niet. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2015a, 2015b, 2016a, 2016b)

In WZC Sint-Elisabeth zijn er grote gelijkenissen in de thema's die de bewoners met en zonder cognitieve problemen goed scoren en de thema's die niet goed scoren. Privacy, respect, veiligheid, vraaggerichtheid, zich prettig voelen, informatie WZC, maaltijden worden door beide groepen hoog gescoord.

De contactpersonen zonder cognitieve problemen geven een hogere score op het thema autonomie dan de bewoners met cognitieve problemen. De contactpersonen met cognitieve problemen ervaren meer een band met het personeel dan de andere bewoners. Persoonlijke

omgang met medebewoners krijgt bij beide groepen een lage score, net als keuze activiteiten. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2015a, 2015b)

In WZC Sint-Franciscus krijgen de thema's privacy, veiligheid, respect, vraaggerichtheid, informatie WZC en zich prettig voelen goede scores door alle contactpersonen.

Een band voelen met het personeel wordt door bewoners zonder cognitieve problemen minder gescoord dan de bewoners met, net als het thema maaltijden. Bij het thema autonomie is dit net andersom. De bewoners met cognitieve problemen geven een mindere score dan de bewoners zonder. Persoonlijke omgang met medebewoners wordt door beide groepen het minst beoordeeld, net als keuze activiteiten. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2016a, 2016b)

Bij zowel WZC Sint-Franciscus als WZC Sint-Elisabeth valt op dat de thema's respect, privacy, veiligheid, vraaggerichtheid en zich prettig voelen hoge scores krijgen in beide WZC en ook door beide groepen. Het thema persoonlijke omgang met medebewoners wordt door alle contactpersonen het minst gescoord. Ook een band voelen met het personeel wordt relatief laag gescoord. Wat nog opvalt binnen beide WZC is dat de contactpersonen met cognitieve problemen zich minder veilig voelen dan de bewoners zonder cognitieve problemen. De ouderen zonder cognitieve problemen ervaren een grotere autonomie dan de ouderen met. (Agentschap Zorg & Gezondheid, 2015a, 2015b, 2016a, 2016b)

Thema	Gemiddelde score bewoners
Privacy	4,8
Veiligheid	4,5
Respect	4,4
Vraaggerichtheid	4,3
Zich prettig voelen	4,3
Autonomie	4,1
Informatie WZC	4,0
Maaltijden	3,9
Keuze activiteiten	3,3
Een band voelen met personeel	3,2
Persoonlijke omgang met medebewoners	2,3

Tabel 1: WZC Sint-Elisabeth, resultaten kwaliteit van leven bewoners zonder cognitieve problemen

Thema	Gemiddelde score via contactpersonen
Privacy	4,4
Respect	4,4
Informatie WZC	4,2
Vraaggerichtheid	4,1
Zich prettig voelen	4,0
Veiligheid	4,0
Maaltijden	3,8
Een band voelen met personeel	3,6
Keuze activiteiten	3,5
Autonomie	3,4
Persoonlijke omgang met medebewoners	2,6

Tabel 2: WZC Sint-Elisabeth, resultaten kwaliteit van leven bewoners met cognitieve problemen

Thema	Gemiddelde score bewoners
Privacy	4,7
Veiligheid	4,6
Respect	4,4
Vraaggerichtheid	4,2
Informatie WZC	3,8
Zich prettig voelen	3,8
Autonomie	3,7
Een band voelen met personeel	3,0
Maaltijden	3,0
Keuze activiteiten	2,6
Persoonlijke omgang met medebewoners	2,0

Tabel 3: WZC Sint-Franciscus, resultaten kwaliteit van leven bewoners zonder cognitieve problemen

Thema	Gemiddelde score via contactpersonen
Privacy	4,5
Respect	4,3
Veiligheid	4,1
Vraaggerichtheid	3,9
Zich prettig voelen	3,9
Informatie WZC	3,8
Een band voelen met personeel	3,6
Maaltijden	3,6
Autonomie	3,3
Keuze activiteiten	3,2
Persoonlijke omgang met medebewoners	2,5

Tabel 4: WZC Sint-Franciscus, resultaten kwaliteit van leven bewoners met cognitieve problemen

In Nederland is er een Nationale Ouderendag waarop duizenden ouderen en vrijwilligers samen op pad gaan. Zowel grote als kleine wensen gaan in vervulling en daarbij staat het contact tussen jong en oud centraal.

Deze dag wordt georganiseerd om vereenzaming bij ouderen tegen te gaan. De vrijwilligers die de wensen vervullen, kiezen zelf een wens uit die ook bij hen past en zo ontstaan er waardevolle contacten uit een gemeenschappelijke interesse.

Enkele van de wensen die aan bod kwamen zijn samen naar een tuincentrum, voetbalwedstrijd of theater gaan, een stevige wandeling maken, een kop koffie gaan drinken in een café, een koe melken, een bezoek aan het ouderlijk huis, friet eten, een manicure,... (Nationaal ouderenfonds, 2015a)

In België is er de seniorenweek. Dit valt elk jaar in de derde week van november. In deze week staan de ouderen centraal en wordt er gewerkt met een ruim aanbod van activiteiten, want de ene oudere is de andere niet.

Wat opvalt is dat er vrijwilligers nodig zijn om tegemoet te kunnen komen in de wensen en behoeften van ouderen. Er zijn verschillende handelingen die de vrijwilliger verricht in het onderzoek van Vander Aerschot (2010). De vrijwilliger treedt in gesprek met de oudere en creëert zo een vertrouwensband. Vereenzaming wordt tegengegaan. De ouderen worden door de vrijwilligers vergezeld naar bv. een misviering of een modeshow. Ook kleine dingen komen aan bod zoals helpen bij het opruimen van een kleerkast of het maken van een wandeling.

Besluit

Een klantbelofte is een eenzijdige verklaring die de organisatie geeft naar de klanten toe. De organisatie geeft aan wat de klant kan verwachten van een dienst en wat er zal gebeuren als men niet aan deze verwachtingen kan voldoen.

Er zijn vier elementen aan een klantbelofte verbonden.

1. Het moet concreet geformuleerd worden
2. Er is altijd sprake van een compensatie
3. Het melden van de afwijking als er niet aan de verwachtingen voldaan kan worden en hoe de compensatie benut kan worden
4. Het laatste element zijn de grenzen die aan deze klantbelofte gekoppeld worden

Naast de elementen zijn er vier redenen om te werken met klantbeloften.

1. Het helpt de klanten om een keuze te maken voor de organisatie
2. Het leidt tot hogere klantbeoordelingen
3. Klantbeloften houden organisaties scherp
4. Klantbeloften helpen het aantal klachten te vermeerderen, wat de kansen op service recovery vergroot

Jumbo is een organisatie uit de economische sector die bij zijn klantbeloften grenzen (spelregels) heeft opgesteld. Dit om misbruik te voorkomen. De omzet van Jumbo stijgt elk jaar, maar het is niet gekend in welke mate dit te maken heeft met de zeven zekerheden.

Elkerliek Ziekenhuis heeft zijn klantbeloften opgesteld samen met de Cliëntenraad. Binnen Begralim zou dit in samenspraak kunnen gebeuren met de Gebruikersraad binnen het WZC.

Ouderen in het woonzorgcentrum geven een mindere score op thema's rond de persoonlijke omgang met andere bewoners, de band met het personeel en of hun interesses binnen activiteiten aan bod komen.

Door de moeilijkheden uit te werken komt naar voren dat ouderen allemaal verschillende wensen en behoeften hebben. Enkele hiervan zijn naar een misviering gaan, naar een voetbalwedstrijd gaan, een wandeling maken, iets gaan drinken of gaan eten,... De wensen en behoeften veranderen na verloop van tijd.

Nog een moeilijkheid is dat bewoners zich niet altijd durven uit te drukken. Daarnaast vindt deze groep het belangrijk om actief te kunnen blijven en inspraak te hebben in het eigen leven.

4 Praktijkgedeelte

Inleiding

In dit hoofdstuk ga ik het opzet en de aanpak van mijn onderzoek verduidelijken. Om te beginnen geef ik de onderzoeksvraag en de doelstellingen van het onderzoek weer. Vervolgens bespreek ik de onderzoeksmethode en mijn keuze voor een kwalitatief onderzoek. Ik sta ook stil bij de onderzoeksgroep en de verschillende selectiecriteria waarmee ik rekening heb gehouden.

Daarna geef ik aan op welke manier ik mijn onderzoeksdata heb verzameld. Hierbij gaat het om de zoektocht naar respondenten, de uiteindelijke steekproef en de dataverzamelingsmethode, met name de focusgroepen. Verder ga ik over tot de analyse van mijn onderzoeksdata en ga ik het belang van validiteit en betrouwbaarheid nader toelichten. Tenslotte zal ik de bekomen resultaten bespreken waarbij de uitgewerkte klantbeloften aan bod komen.

Mijn onderzoeksvraag is verkennend (Baarda, 2014) en luidt als volgt: Wat zijn klantbeloften, hoe vullen de bewoners dit in en hoe kan dit uitgewerkt worden binnen de organisatie?

Het doel van dit onderzoek is te achterhalen wat de bewoners binnen vzw Begralim belangrijk vinden en hoe dit bijgevolg kan omgezet worden in klantbeloften.

4.1 Onderzoeksmethode: kwalitatief onderzoek

Het is de bedoeling om met dit onderzoek inzichten te verkrijgen in de betekenis die de bewoners binnen vzw Begralim zelf aan klantbeloften geven. Daarom heb ik gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Het onderwerp en de bewoners hun mening worden hierbij centraal gezet. Waar liggen hun prioriteiten en behoeften, waar dient de organisatie sterker rond te werken? Uit deze prioriteiten en behoeften zullen uiteindelijk klantbeloften geformuleerd worden.

“Kwalitatief onderzoek is onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard, zoals belevingen, ervaringen, betekenisverleningen die verzameld zijn via open interviews en/of participerende observatie en/of bestaande documenten.” (Baarda, 2014, pp. 21-22)

Het doel hiervan is het ontwikkelen van nieuwe ideeën.

Een andere reden waarom ik voor een kwalitatieve onderzoeksmethode gekozen heb is omwille van het explorerende en flexibele karakter. Het onderzoek wil in de eerste plaats verkennend zijn. Deze onderzoeksmethode biedt de noodzakelijke ruimte en flexibiliteit om een onderwerp met meer diepgang te kunnen onderzoeken. In de gesprekken bestaat de mogelijkheid om door te vragen om zo onduidelijkheden uit te klaren. Doordat ik de gesprekken opnam en slechts staakwoorden noteerde, kon dit op een normaal tempo doorgaan en konden de bewoners gewoon vertellen. Ik kon meer aandacht besteden aan wat er gezegd werd en doorvragen. Ik maakte mee deel uit van de groep en kon inpikken waar nodig.

4.2 Onderzoeksgroep

Er wordt gekozen om twee verschillende focusgroepen te houden: één met bewoners van woon- en zorgcentrum Sint-Elisabeth en de tweede met bewoners van de Serviceflats Sint Jozef. Dit is ook de doelgroep van het onderzoek.

Selectiecriteria waar ik rekening mee heb gehouden, zijn

- Bewoners binnen vzw Begralim
- Zowel mannen als vrouwen
- Ouderen met een cognitieve inbreng
- Ouderen met dementie of niet
- Ouderen met een psychiatrische stoornis of niet
- Ouderen die spraakzaam zijn in groep

Aangezien het aantal bewoners binnen Begralim groot is en omwille van tijdsgebrek heb ik slechts twee focusgroepen kunnen doen. Dit maakt het moeilijk om de bekomen resultaten te veralgemenen. Ze zijn eerder verkennend van aard.

4.3 Dataverzameling

4.3.1 Steekproef

De keuze voor een steekproef werd gemaakt omdat er veel bewoners zijn binnen deze organisatie en ze dus niet allemaal bevroegd kunnen worden.

Er is sprake van een selecte steekproef, doordat niet elke bewoner even veel kans had om tot de steekproef te behoren. Er werd namelijk gekeken naar mensen die een goede cognitieve inbreng hierin konden hebben en die spraakzaam zijn in groep. Bewoners met bv. dementie, een psychiatrische stoornis of die minder spraakzaam zijn, konden daardoor niet deelnemen.

De zoektocht naar mijn doelgroep verliep vlot dankzij de steun van enkele collega's op mijn stageplaats. Voor de respondenten in WZC Sint-Elisabeth heb ik eerst een mail gestuurd naar de diensthoofden. Toen hier geen reactie op kwam, ben ik naar de pastorale medewerkster gegaan. Zij organiseert praatgroepen en kent veel bewoners. Ze heeft me een bewonerslijst gegeven en daarop bewoners aangeduid waarvan zij vond dat ze hiervoor openstaan en bijgevolg een cognitieve inbreng zullen leveren. Met die lijst ben ik naar de diensthoofden toegestapt en zij hebben dit aan- of afgeraden. Daarnaast hebben ze nog enkele bewoners toegevoegd.

De bewonerslijst werd dus gebruikt als basis voor mijn steekproefkader.

Eenmaal ik de diensthoofden aangesproken had, kon ik persoonlijke contacten leggen met de doelgroep. Ik ben bij hen langsgegaan op de kamer om hun medewerking te vragen voor het onderzoek. Dit deed ik door een gesprek met hen te beginnen en daarna de focusgroep aan te halen. Als de bewoner hier interesse in toonde gaf ik hem / haar een uitnodiging die vooraf werd opgesteld.

Voor de respondenten in de serviceflats heb ik contact gezocht met de zorgcoach. Zij is een aanspreekpunt in de serviceflats en kent de bewoners. Via haar heb ik een lijst verkregen met een tiental bewoners, waarvan zij vindt dat ze openstaan om hieraan mee te doen. Bij hen werd een uitnodiging in de brievenbus geduwd.

De meeste bewoners hebben spontaan gereageerd op mijn verzoek en waren bereid om mee te werken aan dit onderzoek. In totaal hebben elf respondenten toegezegd om deel te nemen aan de focusgroep in het woonzorgcentrum en dertien respondenten in de serviceflats.

4.3.2 Focusgroep

Als onderzoeksmethode binnen het kwalitatief onderzoek heb ik gekozen voor een focusgroep, zoals hierboven aangehaald. Er worden met een groep respondenten een of meer gestructureerde groepsgesprekken gevoerd onder leiding van een gespreksleider. Het is een vorm van mondelinge dataverzameling. (Giesen, Meertens, Vis-Visschers, & Beukenhorst, 2010)

Tijdens deze focusgroepen zal ik de bewoners bevragen over hun wensen, wat ze missen in het WZC of de serviceflats, wat zij sterke en zwakke punten vinden van het WZC of de serviceflats,... Ik wil te weten komen wat de meest voorkomende wensen zijn en wat zij nog verwachten of vinden dat beter kan om hier klantbeloften uit te kunnen formuleren.

Het doel van deze gesprekken is het verkrijgen van kwalitatieve informatie over hoe de doelgroep denkt over vooraf gedefinieerde onderwerpen, in dit geval over klantbeloften, hun prioriteiten en behoeften. Het is een nuttige manier van dataverzameling om inzicht te krijgen in verschillende meningen. (Giesen, Meertens, Vis-Visschers, & Beukenhorst, 2010)

Het aantal respondenten zal hierbij variëren, net als de manier waarop ik het gesprek voer.

Er zijn veel voordelen verbonden aan een focusgroepgesprek.

1. Een focusgroepgesprek is **respondentvriendelijk**. De respondent moet enkel mondeling antwoorden, waardoor het geen grote inspanning is. De interviewer noteert immers de antwoorden. Het is een natuurlijke manier van gegevens verzamelen en daardoor is de weerstand bij respondenten niet zo groot. Ook moet de respondent geen voorbereiding doen, enkel een engagement aangaan van circa anderhalf uur.
2. Het gebeurt face-to-face wat zorgt voor **controlemogelijkheden**. Ik, als gespreksleider, zie en hoor wat er gebeurt. Ik kan onmiddellijk de reactie van de respondent zien en hierop inspelen, bv. als hij de vraag niet begrijpt, kan ik reageren. Ook weet ik op deze manier zeker dat de vragen beantwoord worden door de respondent zelf.
3. Bij een focusgroep wordt een probleem of een vraag met een aantal respondenten tegelijk besproken en is er sprake van **mondelijke groepsafname**. Het kost minder tijd en is dus een snelle en goedkope manier om data te verzamelen.
4. **Ingewikkelde vragen** zijn mogelijk. Doordat de respondent bij mij aan tafel zit, zie ik zijn reactie op de vragen en hoor ik zijn antwoorden. Ik kan dus rekening houden met de informatie die ik krijg en hier dieper op ingaan door bijvragen te stellen.
5. Bij een focusgroep is er sprake van een **beperkte non-respons**. De respondent zal een deelname niet snel weigeren eenmaal de afspraak gemaakt is.
6. Een laatste voordeel is dat focusgroepgesprekken de bewoners aan het **denken** zetten. Er komen bepaalde perspectieven aan bod waar ze niet over hadden nagedacht bij een gewoon gesprek. De bewoners hun ideeën stimuleren die van anderen.

(Baarda, 2014, pp. 93-95, 98, 105-106)

Er zijn ook enkele nadelen verbonden aan een focusgroepgesprek.

1. Van de respondent wordt verwacht dat hij **direct antwoordt**, waardoor hij weinig tijd heeft om na te denken.
2. De **interviewer** heeft altijd een zekere invloed tijdens het gesprek, waarbij hij de respondent min of meer stuurt. Daarom is het belangrijk om geen suggestieve vragen te stellen of een veronderstelling te geven als antwoord op een gestelde vraag.

3. Er is **geen anonimiteit**, wat ervoor kan zorgen dat de respondent sociaal wenselijke antwoorden zal geven. Bv. wanneer het gaat over diefstal of over pijnlijke onderwerpen.
4. Er kunnen minder mensen bevroegd worden dan bij bv. een enquête, doordat het veel **afname- en verwerkingstijd** vereist.
5. Een focusgroep maakt het moeilijker om het verloop van het gesprek te bewaken, doordat er **groepsprocessen** kunnen spelen. Er zijn altijd wel dominantere personen en anderen die het moeilijk vinden om hun mening te uiten.

(Baarda, 2014, pp. 93-95, 98, 105-106)

Om de focusgroep goed te kunnen uitvoeren heb ik een korte vragenlijst opgesteld (zie bijlage 3: vragenlijst). Het is een lijst met aandachtspunten van onderwerpen die tijdens dit gesprek aan bod moeten komen. Deze is essentieel voor de richting van het gesprek en bedoeld als een houvast. Ik heb de lijst opgesteld op basis van mijn onderzoeksvragen en literatuurstudie.

Ik zal gebruik maken van een powerpointpresentatie waarin mijn hoofdvragen nog eens aan bod komen. (zie bijlage 4: powerpointslides) De bewoner kan zo de vraag nog eens nalezen tijdens het gesprek.

De rol die ik zal uitvoeren is die van gespreksleider. Ik begin het gesprek door duidelijk te maken wat ik van de bewoners verwacht. Ik wil dat ze hun inzichten, meningen en ervaringen delen over de gevraagde onderwerpen. Daarnaast zal ik ervoor zorgen dat al mijn vragen aan bod komen. Tenslotte wil ik alle bewoners de kans geven om hun mening te geven. Wanneer er afgedwaald wordt, wil ik de bewoners terug bij het onderwerp brengen.

Ik onderschat deze rol zeker niet. Ik wil geen sociaal wenselijke antwoorden uitlokken en ga proberen om geen suggestieve vragen te stellen.

Voor elke focusgroep wordt er anderhalf tot twee uur voorzien.

4.3.3 Data-analyse

De data-analyse verliep in verschillende fases.

In totaal heb ik 14 respondenten mondeling bevroegd door middel van een focusgroep. Tijdens de focusgroepen heb ik gewerkt met een geluidsopname, zodat ik me ten volle op de antwoorden kon concentreren en de nodige bijvragen kon stellen. Deze geluidsopnames werden naderhand nog omgezet in notities.

Vervolgens werd er een onderscheid gemaakt tussen de voor mijn onderzoek relevante en niet-relevante informatie. Uit de relevante informatie werden de meest voorkomende antwoorden samengevoegd en hier uiteindelijk klantbeloften uit geformuleerd.

4.3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Volgens Baarda (2014, pp. 90-91) wordt er gesproken van betrouwbaarheid in een onderzoek als de meting niet afhankelijk is van toeval. Bij een herhaling van het onderzoek worden er dus gelijkaardige resultaten bekomen. (Mortelmans, 2007, pp. 55-57)

Aangezien dit onderzoek rond klantbeloften vanuit de subjectieve beleving van de doelgroep vertrekt, is herhaling van de bekomen resultaten onmogelijk. De wensen van de bewoners zijn persoonsgebonden. Iedereen heeft een andere voorkeur en andere behoeften.

Binnen dit onderzoek bevindt de betrouwbaarheid zich in een objectieve voorstelling van de antwoorden van de respondenten, zonder enige persoonlijke interpretatie van mezelf.

Er is sprake van validiteit wanneer er gemeten wordt wat de onderzoeker effectief wil meten. (Baarda, 2014, p. 88) Hieronder valt zowel interne als externe validiteit.

Externe validiteit wijst op de veralgemeenbaarheid van de onderzoeksresultaten naar de volledige populatie, m.a.w. zijn alle groepen vertegenwoordigd. (Baarda, 2014, pp. 174-175) Doordat het aantal respondenten beperkt is, zijn ook mijn onderzoekresultaten moeilijk te veralgemenen. Ik heb gewerkt met een selecte steekproef, wat maakt dat bewoners met een dementie of bewoners die minder spraakzaam zijn in een groep, niet aan bod kwamen.

Interne validiteit gaat over de onderzoeksresultaten waarvan veronderstelt kan worden dat ze waar zijn. Wordt er aangetoond wat ik wil aantonen? (Baarda, 2014, pp. 175-176)

De doelstelling van dit onderzoek is om de wensen en behoeften van de bewoners in kaart te brengen om hier klantbeloften uit te formuleren. Door de doelgroep zelf aan het woord te laten en te voorkomen dat ik suggestieve vragen stel, probeer ik de interne validiteit te bereiken.

4.4 Resultaten

In dit onderdeel bespreek ik de punten die in de focusgroepen naar voren kwamen, om er daarna een vergelijking uit te maken. In de vergelijking worden de meest voorkomende items aangehaald om er klantbeloften uit te formuleren.

4.4.1 Woon- en zorgcentrum Sint-Elisabeth

De bewoners maakten de keuze voor dit woon- en zorgcentrum omdat het in de buurt is van waar ze vroeger woonden en het in de stad gelegen is. Daarnaast speelt de familie hier een rol in en de prijs-kwaliteitverhouding. Als laatste en belangrijkste reden wordt voor een WZC gekozen om eenzaamheid tegen te gaan.

Voor de bewoners naar het WZC toekwamen hadden ze verschillende verwachtingen. Aan de meeste werd voldaan, maar het is toch niet hetzelfde als thuis. Zo vinden ze de verzorging heel goed, maar het eten is dat niet altijd. Verwachtingen die ze naar de toekomst toe hebben is een betere communicatie tussen het personeel van de verschillende afdelingen (verzorgenden, keuken,...). Daarnaast zouden ze graag wat meer tijd krijgen met het personeel om iets te vragen of voor een babbel. Enkel onder de bewoners hebben geen verwachtingen meer.

De bewoners hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt door het personeel. Ze willen wel dat er meer tijd aan hen besteed wordt, maar dit is volgens hen te wijten aan een tekort aan personeel.

Hetgeen gemist wordt in het WZC is dat het niet thuis is, zoals hierboven aangehaald. Sommige ouderen zitten met een gemis naar overleden familieleden. Ook toont niet iedereen dezelfde interesses in activiteiten, bv. kaartspelen.

Wat de bewoners graag nog realiteit willen zien is meer personeel en een betere afstemming van de activiteiten, zodat ze aan meerdere dingen kunnen deelnemen. Op de vraag welke activiteit hen aanspreekt, is elke bewoner te vinden voor spek en eieren. Dit mag van hen één keer per week doorgaan. Toen ik vroeg naar andere activiteiten die ze graag doen, konden ze niet direct een antwoord geven.

Zwakke punten die er zijn binnen de organisatie zijn hierboven al besproken, nl. de communicatie, het eten, dat er weinig tijd is met het personeel en een tekort aan personeel. Verder vindt één bewoner het jammer dat ze tussen personen met een dementie woont.

Sterke punten daarentegen zijn dat de activiteiten goed zijn, net als het personeel. Ze kennen hun mensen en respecteren hen.

Wanneer er gevraagd wordt naar de minst fijne ervaring die de bewoners al hebben meegeemaakt, komen weer dezelfde punten naar voren. Het tekort aan personeel is er een van, evenals het wonen tussen dementeren. Daarnaast kwam aan bod dat men lang moet wachten voor er iets gerepareerd wordt en dat men 's morgens te laat uit bed gehaald wordt.

De bewoners vinden het op dit ogenblik belangrijk dat ze goed verzorgd worden en dat ze hun zelfstandigheid kunnen behouden.

Toen ik vroeg wat voor wens de bewoners zouden maken als ze er een konden doen, wensden ze een hondje voor heel het rusthuis en lekker eten (bv. biefstuk). Een hondje is iets dat

de bewoners missen en hen doet terugdenken aan vroeger. Er was ook een bewoner die vroeger vaak naar de zee ging en graag nog eens zou gaan.

Als laatste vroeg ik of de bewoners de Gebruikersraad binnen het WZC kennen, maar dit is niet het geval. Ze zullen dus niet met hun ideeën hier naar toe gaan, maar wel naar familie.

4.4.2 Serviceflats Sint-Jozef

De bevroegde bewoners in Sint-Jozef maakten een keuze voor deze serviceflats om eenzaamheid tegen te gaan en omdat ze al in Tongeren woonden. Dat zijn de voornaamste redenen. Daarnaast hadden ze een goed gevoel bij deze serviceflats en voelden ze zich direct thuis. Ze voelen er zich beschermd.

De verwachtingen die de bewoners van de serviceflats hadden, klopten volledig en ze zijn tevreden. De verwachtingen die er nog zijn m.b.t. de organisatie zijn dat er meer activiteiten aan huis mogen zijn i.p.v. op verplaatsing. Ook zou er meer rond veiligheid gedaan mogen worden, bv. lichtknoppen bij de liften en afsluiting in de tuin. Nu komen er mensen langs de tuin naar binnen, terwijl ze daar niet moeten zijn.

De bewoners hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt door het personeel, maar soms hangt het ervan af wie ze aan de lijn hebben.

Op de vraag wat de bewoners missen in de serviceflats kwam naar voren dat de bewoners in de nieuwbouw vaak niet op de hoogte zijn, bv. van de bakker die op zaterdag komt,... Ze zouden graag een foldertje krijgen waar de nodige informatie instaat. Dit idee sprak ook de andere bewoners aan om bv. te weten wie er van wacht is. Verder kwam naar voren dat er een persoon aangesteld zou mogen worden om medicatie te gaan halen wanneer bewoners met een noodgeval zitten. Dit zouden ze graag realiteit willen zien. Evenzeer zou er af en toe iemand mogen langskomen bij de bewoners waaraan ze vragen kunnen stellen en hun verhaal bij kunnen doen.

Wanneer er gevraagd werd naar activiteiten die de bewoners aanspreken, kreeg ik het antwoord dat dit verschilt van persoon tot persoon. In ieder geval verblijdt spek en eieren ook deze bewoners. Voor hen hoeft het niet iedere week, maar mag het wel van tijd tot tijd. Daarnaast boeien activiteiten met dieren, kinderen en muziek de bewoners. Ook aan activiteiten zoals kienen en kaartspelen worden deelgenomen. Als laatste leren ze graag nieuwe dingen bij en lijkt het hen interessant om met de computer te leren werken.

Zwakke punten binnen de organisatie zijn het eten en dat het turnen op een 'laag' niveau is. Eén bewoner spreekt van een gebrek aan privacy en ook dat er geen afsluiting is in de tuin, wordt door de bewoners niet goed ervaren. De container staat te ver, wat het moeilijk maakt voor minder mobiele bewoners om hun vuil weg te brengen. Daarbij komen ook mensen uit de straat daar hun vuilnis gooien, waardoor de containers overvol zitten. Eveneens is er een gebrek aan communicatie naar de bewoners van de nieuwbouw, zoals eerder aangehaald.

Het laatste zwak punt is een tekort aan personeel voor het onderhoud. Deze punten komen ook terug bij de vraag naar de bewoners hun minst fijne ervaring.

De bewoners vinden vriendelijkheid, samenhang, vriendschap en eerlijkheid op dit ogenblik belangrijk in hun leven.

Als ze een wens mogen doen zouden ze wensen dat ze nog lang gezond mogen blijven en dat er een automaat voor koffie of cola komt in de cafetaria, zodat ze alle dagen koffie kunnen drinken.

Ook in de serviceflats is de Bewonersraad niet gekend.

4.4.3 Vergelijking

De keuze voor zowel het WZC als de SF kwam er voornamelijk omdat het in de buurt ligt van de bewoners hun thuis en om eenzaamheid tegen te gaan. In beide woonvormen wordt het personeel als een sterk punt gezien. Ze voelen zich gerespecteerd, maar zouden meer serieus genomen willen worden en meer tijd willen krijgen met het personeel. Dit wordt geweten aan een tekort aan personeel, wat wordt genoemd als zwak punt binnen de organisatie. Nog zwakke punten die bij zowel het WZC als de SF voorkomen zijn een gebrek aan communicatie en dat het eten niet altijd goed is.

De bewoners in het WZC zijn blij met wat ze hebben en nemen de dag zoals deze komt. De bewoners in de SF daarentegen willen nieuwe dingen ontdekken en bv. met een computer leren werken. De bewoners genieten van activiteiten met huisdieren, kinderen en muziek.

Spek en eieren spreekt alle bewoners heel erg aan. In het WZC zou dit alle weken mogen, terwijl de bewoners van de SF dit één keer in de maand willen.

De bewonersraad is bij beide woonvormen niet gekend door de bevroegde bewoners. Ze zullen hier dus niet naar toe stappen met hun ideeën. Deze komen eerder bij familieleden terecht.

Klantbeloften die uit de verkregen informatie geformuleerd kunnen worden zijn:

1. Er wordt rekening gehouden met uw persoonlijke voorkeuren rond de zorg.
2. Met uw vragen kan u altijd terecht bij het personeel. Zij maken tijd voor u.
3. Eén keer per week krijgt u spek en eieren als ontbijt.
4. Eén keer per maand komt er een huisdier op bezoek.
5. Uw veiligheid wordt gegarandeerd.

4.4.4 Klantbeloften

Prestatie-indicatoren zijn gelinkt aan structuur- en procesindicatoren. Structuurindicatoren betekenen dat de klantbeloften een zekere structuur hebben om ze te kunnen realiseren. In dit geval geven ze informatie over verschillende voorwaarden waarbinnen de organisatie de

klantbeloften kan verstrekken. Procesindicatoren vertellen meer over het proces om tot de klantbelofte te komen. Ze duiden het verloop van verschillende procedures of processen binnen de organisatie. M.a.w. welke stappen zijn essentieel om dit met succes te kunnen uitvoeren? Aan zowel de structuur- als de procesindicatoren voldoen is aan de randvoorwaarden kunnen voldoen en zo zal de prestatie waarschijnlijk slagen.

Hieronder werk ik de eerder geformuleerde klantbeloften uit die ik uit de antwoorden van de bewoners heb verkregen. Belangrijk hierbij is dat de structuurindicatoren niet uitputtend zijn.

De eerste klantbelofte is **'Er wordt rekening gehouden met uw persoonlijke voorkeuren rond de zorg'**. Een voorbeeld hiervan is dat wanneer de bewoner thuis vroeg opstond, hij in het woonzorgcentrum vroeg uit bed zal worden gehaald. Als hij thuis laat opstond, wordt hij later waker gemaakt.

Structuurindicatoren die nodig zijn voor deze klantbelofte zijn:

- Voldoende personeel: het personeel moet opgeleid worden en deskundig zijn
- Persoonlijke voorkeuren van de bewoners

Procesindicatoren die hiervoor nodig zijn:

- Regelmatig overleg
- Het personeel moet een vorming of opleiding krijgen
- De persoonlijke voorkeuren moeten bevroegd worden
- Er is een planning nodig om aan alle voorkeuren te kunnen voldoen.

De tweede klantbelofte **'Met uw vragen kan u altijd terecht bij het personeel. Zij maken tijd voor u.'** kan als volgt opgedeeld worden.

Structuurindicatoren:

- Voldoende personeel: opgeleid en deskundig
- Luisterend oor (zorgvisie)
- Tijdsplanning

Procesindicatoren:

- Het personeel moet een vorming of opleiding krijgen over hoe ze op de vragen kunnen inspelen
- Welke bewoners hebben hier nood aan?
- Een luisterend oor bieden
- Uitwerking van een planning om de bewoners te bereiken

Voor de volgende belofte **'Eén keer per week krijgt u spek en eieren als ontbijt'** zijn volgende structuurindicatoren nodig:

- Voldoende personeel: wie doet wat? (multidisciplinair)

- Bewoners betrekken die graag koken
- Kookmateriaal en ingrediënten, waaronder een pan, vuur, eieren,...

Procesindicatoren die kunnen bijdragen aan deze klantbelofte zijn:

- Het proces om tot een hardgekookt ei te komen is 7 à 8 minuten
- Het personeel moet een vorming of opleiding krijgen
- Er is een planning nodig om alle bewoners te bereiken
- Regelmatig overleg om dit vlot te laten verlopen en bij te schaven zodat het de volgende keer beter verloopt
- Vrijwilligers en familie inschakelen om iedereen te bereiken
- Afstemming afdelingen en keuken
- Diensthoofd als spilfiguur die een planning opmaakt

Vervolgens is er de klantbelofte '**Eén keer per maand komt er een huisdier op bezoek**'.

Structuurindicatoren:

- Huisdier
- Baasje
- Eventueel spulletjes om het huisdier bezig te houden
- Verzekering
- Zijn de inenting van het huisdier in orde?

Procesindicatoren:

- Vrijwilligers inschakelen
- Planning nodig om alle bewoners te bereiken
- Screening voor een huisdier dat goed met ouderen overweg kan
- Zijn er bewoners met allergieën of angst voor bepaalde dieren?
- Vorming van personeel: waarom is een huisdier belangrijk of kan dit een meerwaarde zijn?

De laatste belofte is '**Uw veiligheid wordt gegarandeerd**'.

Structuurindicatoren die nodig zijn om deze klantbelofte te realiseren zijn:

- Voldoende personeel (technisch)
- Voldoende lichtknoppen
- Voldoende afsluiting
- Hef- en tiltechnieken
- ...

Procesindicatoren:

- Bevraging bij de bewoners over wat hen veiliger zou doen voelen
- Technische dienst moet op de hoogte gesteld worden van wat verbeterd kan worden

- Het personeel moet opgeleid worden en deskundig zijn
- Regelmatig overleg ter verbetering

4.5 Conclusies en aanbevelingen

Klantbeloften kunnen omschreven worden als een eenzijdige verklaring die de organisatie geeft naar de klanten toe. De organisatie geeft aan wat de klant kan verwachten van een dienst en wat er zal gebeuren als men niet aan deze verwachtingen kan voldoen.

Binnen vzw Begralim kan er niet gesproken worden van een 'complete' klantbelofte, doordat er op dit moment geen gebruik gemaakt zal worden van een compensatie.

Bij beide focusgroepen was er **geen grote opkomst**. Net voor de focusgroep in het WZC ben ik bij de deelnemers langsgegaan. Dit om hen nogmaals uit te nodigen voor de focusgroep en de mindermobiele mensen mee te nemen naar de vergaderzaal, waar het gesprek doorging. Op het laatste moment waren er toch een paar die afzegden of niet aanwezig waren op hun kamer. De focusgroep ging uiteindelijk door met zeven bewoners.

In de serviceflats zijn er eveneens zeven mensen gekomen. Degenen die er niet waren, zijn recent gevallen of waren niet aanwezig in het gebouw.

Doordat ik gewerkt heb met een selecte steekproef en bij de focusgroep in de serviceflats geen mannen aanwezig waren, zijn niet alle groepen vertegenwoordigd en zijn de resultaten moeilijk te generaliseren. Ook omdat de populatie zo groot is, is de **generaliseerbaarheid** gering.

De **sociale wenselijkheid** werd zo beperkt mogelijk gehouden door aan iedereen dezelfde en niet suggestieve vragen te stellen.

Er was **genoeg tijd** voorzien voor beide focusgroepen. Per focusgroep had ik anderhalf tot twee uur uitgetrokken, wat ruim genoeg was. Elke focusgroep duurde iets langer dan een uur. Niet elke bewoner bracht een even grote **inbreng**. Er werd vaak gezegd 'geen mening', ik weet het niet'... Dit was vooral in het WZC te merken, maar ook in de serviceflats waren er enkele bewoners die weinig vertelden.

Er is een **verschil** te merken tussen de bewoners van beide woonvormen. Bij de vraag of ze nog een wens hebben, zeiden de meesten in het WZC dat ze tevreden zijn en niets meer wensen. De bewoners van de serviceflats hadden hier wel veel bij in te brengen en willen graag nieuwe dingen bijleren.

Gelijkenissen kunnen ook vastgesteld worden. Het personeel wordt als sterk punt genoemd door alle bewoners, maar een tekort er aan wordt door hen allen als zwak punt vermeld. Nog zwakke punten die bij zowel het WZC als de SF voorkomen zijn een gebrek aan communicatie en dat het eten niet altijd goed is.

De ouderen zijn naar deze organisatie toe gekomen om voornamelijk eenzaamheid tegen te gaan. Volgens de serviceflatbewoners mogen er meer **activiteiten** georganiseerd worden om de samenhang en vriendschap te versterken. De bewoners genieten van activiteiten met huisdieren, kinderen en muziek.

Spek en eieren kan alle bewoners bekoren, want in het WZC willen ze dit alle weken. De serviceflatbewoners hebben dit liever één keer per maand.

De **Bewonersraad** in beide woonvormen is niet gekend. De klantbeloften kunnen dus niet in samenspraak met de raad opgesteld worden, aangezien de bewoners hier niet naartoe gaan met hun ideeën.

Daarnaast is het beter om te werken met een **lijst** waaruit de bewoners een wens kunnen kiezen i.p.v. ieder een eigen wens te laten benoemen. De keuze voor een lijst is er omdat het enigszins haalbaar moet blijven. Het personeel heeft vaak een goed zicht op wat haalbaar is voor bv. minder mobiele mensen of voor een grote groep. Dit kan ter sprake komen wanneer de klantbeloften gewijzigd zouden worden in de toekomst, want ook bij ouderen is er sprake van steeds **wijzigende behoeften**. Bij een nieuwe opname zouden de wensen en behoeften bevestigd kunnen worden binnen de intake.

Om te voldoen aan de verschillende klantbeloften is er voldoende **personeel** nodig. Een ander punt is dat het belangrijk is om alle bewoners te betrekken. Hiervoor kunnen **vrijwilligers** ingeschakeld worden.

Besluit

Er werd gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek om een inzicht te krijgen in de prioriteiten en behoeften van de bewoners. Waar vinden zij dat de zwakke en sterke punten van de organisatie liggen en welke betekenis geven zij aan klantbeloften. Kwalitatief onderzoek is hiervoor ideaal omdat het een explorerend en flexibel karakter heeft.

Op basis van de bekomen resultaten kan ik vaststellen dat de ouderen in zowel het woon- en zorgcentrum als in de serviceflats veelal dezelfde behoeften hebben. Ze vinden het belangrijk om zo lang mogelijk hun zelfstandigheid te behouden. De bewoners voelen zich geres-

pecteerd maar zouden graag meer tijd spenderen met het personeel. Ze zien een tekort aan personeel als zwak punt binnen de organisatie.

Er zijn eveneens verschillen te merken tussen de bewoners van beide woonvormen, bv. de bewoners in het WZC nemen de dagen zoals ze komen en de bewoners in de SF willen graag nog nieuwe dingen bijleren.

Uit mijn onderzoek komt naar voren dat de bewoners genieten van activiteiten met huisdieren, kinderen en muziek.

Wanneer ik vraag naar wat hen aanspreekt en wat ze graag zouden krijgen, krijg ik resoluut spek en eieren te horen. In het WZC willen de bewoners dit elke week en in de SF mag dit één keer in de maand.

De serviceflatbewoners voelen zich minder veilig, terwijl dit bij de bewoners in het WZC niet werd genoemd als een sterk of zwak punt.

In het WZC kwam ook naar voren dat men soms te lang moet wachten eer men uit bed gehaald wordt en dat er niet echt rekening gehouden wordt met hun persoonlijke voorkeuren.

Uit deze bevindingen werden vijf klantbeloften geformuleerd.

1. Er wordt rekening gehouden met uw persoonlijke voorkeuren rond de zorg.
2. Met uw vragen kan u altijd terecht bij het personeel. Zij maken tijd voor u.
3. Eén keer per week krijgt u spek en eieren als ontbijt.
4. Eén keer per maand komt er een huisdier op bezoek.
5. Uw veiligheid wordt gegarandeerd.

De beloften werden opgedeeld in structuur- en procesindicatoren. Structuurindicatoren zijn de structuur die een klantbelofte heeft om ze te kunnen realiseren. Aangezien structuurindicatoren niet uitputtend zijn, kunnen degene die ik heb opgegeven aangevuld worden.

Procesindicatoren daarentegen vertellen meer over het proces om tot de klantbelofte te komen.

Het is een verkennend onderzoek en er kunnen dus geen algemeen geldende resultaten bekomen worden.

5 Kritische reflectie

Het laatste deel van mijn bachelorproef bevat mijn kritische kijk op mijn stageorganisatie, het beleid en mijn bachelorproef. Mijn persoonlijke mening zit in de verschillende onderdelen verwerkt.

5.1 Stageorganisatie en beleid

De overheid legt prestatie-indicatoren vast waaraan de organisatie moet voldoen. Het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid heeft deze vastgelegd met het Vlaams Indicatorenproject (VIP) om zo de kwaliteit in de verschillende Vlaamse WZC te meten en te vergelijken. Ik vind dit een goed beleid omdat er zo meer rekening wordt gehouden met de ouderen en een goede verzorging.

Begralim heeft dit opgenomen in de missie en visie, nl. er is een gepast antwoord vereist op de toenemende complexiteit en vereiste specialisatie op de meest gevarieerde beleidsdomeinen en de noodzaak om telkens alert te reageren in functie van wijzigende omstandigheden, wetgeving of opportuniteiten. Daarnaast is er een gepast antwoord vereist voor de noodzaak aan geobjectiveerde en vergelijkbare beleidsgegevens als basis voor vergelijking en bijsturing.

De organisatie levert al inspanningen rond de prestatie-indicatoren, doordat er steeds meer aandacht is voor kwalitatieve lange-termijn-zorg op internationaal vlak. De overheid kan zo toezicht houden op de uitvoering van het beleid. Op deze manier wordt er voor een stuk ingegaan op de behoeften van de ouderen, maar dit draait meer rond de zorg. Daarom vind ik het goed dat vzw Begralim met klantbeloften wil werken, zodat er ook andere aspecten aan bod komen die de bewoners belangrijk vinden. De overheid legt de klantbeloften niet vast, waardoor de bewoners deze zelf kunnen mee bepalen.

Met behulp van het RESPECT-zorgkader wordt er ook ingezet op een persoonsgerichte zorg. Het dagelijkse handelen van de organisatie wordt eraan getoetst zodat er kan ingespeeld worden op de behoeften en de noden van alle ouderen, waaronder de meest kwetsbare.

Ik vind het een groot voordeel voor de organisatie om met klantbeloften te werken omdat ze zo een verschil kunnen maken tegenover andere woon- en zorgcentra. Daarnaast houdt de organisatie in het achterhoofd dat ze iets beloofd hebben aan de bewoners en hier aan tegemoet moeten komen. Het zorgt voor een betere dienstverlening.

In mijn ogen werkt de organisatie al rond klantbeloften doordat het vertrekt vanuit de eigenheid van de bewoners. Ik vind dit belangrijk, want het is niet omdat ze minder zelfstandig zijn, dat ze daarom geen mening meer hebben.

Er wordt goed voldaan aan de klantbelofte '**Uw veiligheid wordt gegarandeerd**' in het WZC. Bij een nieuwe opname wordt er bv. gekeken waar de kamer gelegen is. Als dit bij trapjes is, zal iemand waarvan men zeker weet dat hij of zij uit zichzelf geen trappen doet deze kamer sneller toegewezen krijgen.

Voor personen met een dementie zijn er bij de liften twee knopjes, net als deuren met codes in de gangen, zodat zij niet alleen naar buiten kunnen gaan.

In de SF zou de veiligheid met enkele technische vernieuwingen verbeterd kunnen worden, waaronder extra lichtknoppen in de gangen.

De klantbelofte '**Met uw vragen kan u altijd terecht bij het personeel. Zij maken tijd voor u.**' kan volgens mij beter. In het beleid is een aandachtspersonenwerking opgenomen, waarbij elke bewoner twee personeelsleden toegewezen heeft gekregen die aan hem of haar extra aandacht besteden. Dit kan gaan van een babbel tot een wandeling. Door een tekort aan personeel is er naar mijn gevoel vaak geen tijd om iets extra te doen met of voor de bewoner.

Met de belofte '**Er wordt rekening gehouden met uw persoonlijke voorkeuren rond de zorg.**' wordt er, naar mijn mening, rekening gehouden met de bewoners in het WZC in de mate van het mogelijke. Het personeel heeft respect voor de bewoner en zal inspelen op zijn of haar behoeften, maar zoals eerder vermeld is er niet voldoende tijd om lang bij iedere bewoner te zitten.

In de SF is dit moeilijk te zeggen omdat de bewoners nog zelfredzaam zijn en dus niet vaak met het verzorgend personeel van Begralim zelf in contact komen.

In WZC Eyckendael krijgen de bewoners één keer per week **spek en eieren**. In de andere WZC niet. Het lijkt mij een leuke activiteit om samen met de bewoners te doen. Het bevordert de sociale contacten en werkt ontspannend. Tijdens Patchwork hebben we een bewoner dit laten maken voor de anderen op de afdeling en daar heeft hij ons nog vaak over aangesproken.

In de SF zal dit moeilijker te integreren zijn omdat de bewoners allemaal hun eigen keuken hebben. De bewoners kunnen nochtans samen en voor elkaar koken. Zo wordt er ook aan de samenhang gewerkt.

De klantbelofte '**Eén keer per maand komt er een huisdier op bezoek**' is iets waar de bewoners van genieten. In WZC Sint-Franciscus heb ik dit eenmaal gezien, verwerkt in een activiteit en in WZC Eyckendael zijn er kanaries op de afdelingen. In WZC Sint-Elisabeth heb ik dit nog niet gezien.

Ik vind dit een goede belofte omdat dit de bewoners verblijdt. Velen hebben zelf een huisdier gehad en het doet hen terugdenken aan vroeger.

In de SF Sint-Jozef zijn er sommige bewoners die zelf nog een huisdier hebben.

Ik sta ervan versteld dat een gebrek aan communicatie tussen de verschillende diensten als een zwak punt wordt beschouwd door sommige bewoners. Zo was er een situatie dat een bewoner 's middags toch binnen het WZC at, maar er geen maaltijd voorzien was. Het was duidelijk doorgegeven door het verzorgend personeel, maar niet aangekomen of gelezen in de keuken. Naar mijn mening zou een 'gebrek' aan communicatie niet opgemerkt mogen worden door de bewoners, omdat het WZC i.f.v. de bewoner zou moeten werken. Als de bewoners en misschien hun familieleden merken dat iets niet loopt zoals gevraagd, komt het niet goed over bij hen.

Als ik zelf in een organisatie kom waar het niet goed geregeld is, trek ik er mijn conclusies uit en zal ik anderen afraden om daar naartoe te gaan.

Waar ik eveneens versteld van stond is dat de serviceflatbewoners zich niet altijd even veilig voelen. Toen ze me vertelden waarom, begreep ik het. Er is geen afsluiting in de tuin, waardoor vreemden gewoon binnen kunnen. Dit gevoel is mij niet vreemd. Ik zou zelf niet graag oog in oog staan met een vreemde in mijn tuin.

Voor mij staat dit haaks op het feit dat bezoek wel moet aanbellen vooraleer men langs de voordeur naar binnen mag, maar wel gewoon langs de tuin binnen kan.

Dit zou gemakkelijk opgelost kunnen worden met een omheining.

5.2 Bachelorproef

Over het algemeen ben ik tevreden met het verloop van mijn bachelorproef, maar het maken ervan ging toch gepaard met verschillende hindernissen.

Ten eerste kreeg ik mijn onderwerp toen ik al twee weken op stage was, wat maakte dat ik pas laat aan het nodige opzoekingswerk kon beginnen.

In België is er nog niks gedaan of bekend rond klantbeloften, wat het zoeken naar verdere informatie moeilijk maakte. In Nederland zijn er wel wat voorbeelden binnen verschillende organisaties, maar naar wat klantbeloften nu net zijn, was het ook diep graven. Uiteindelijk

kwam ik bij Amerikaanse bronnen terecht, maar over het algemeen is er nog niet veel onderzoek naar verricht.

De combinatie van stage lopen, stage-opdrachten maken en het schrijven van het eindwerk was bijzonder vermoeiend. Ik heb hierbij wat moeilijke momenten gehad, maar dankzij de steun van mijn ouders, feedback van mijn stagementor en eindwerkbegeleidster kon ik weer verder. Daarnaast vond ik het een interessant onderwerp wat het makkelijker maakte om ervoor te blijven gaan.

Als vierde hindernis was er mijn deelname aan Patchwork. Dit was een zeer boeiende ervaring, maar hierdoor kon ik mijn focusgroepen niet laten doorgaan en liep ik enkele weken vertraging op.

Het opstellen van de vragen voor mijn focusgroepen ging redelijk vlot. Als basis hiervoor heb ik mijn literatuurstudie en onderzoeksvragen gebruikt. Dit heb ik dan laten nalezen door meneer Abrahams en mijn eindwerkbegeleidster Bianca Vosters, zodat ik er zeker van was dat het goede vragen waren. Zij hebben ook enkele aanpassingen toegevoegd.

Het uitnodigen van de bewoners in het WZC nam veel tijd in beslag. Vaak waren ze niet aanwezig, waardoor ik verschillende keren langs dezelfde kamers moest passeren.

Ik heb maar weinig bewoners kunnen bevragen, wat jammer is in zo een grote organisatie. Dit heeft te maken met mijn steekproef, waar niet alle groepen in vertegenwoordigd werden en bijgevolg niet alle bewoners betrokken konden worden in het onderzoek. De externe validiteit is niet optimaal, wat maakt dat het moeilijk is om de antwoorden door te trekken naar de volledige populatie.

Bij de focusgroepen zelf was er geen grote opkomst. Ik heb 14 bewoners kunnen bevragen. Wat bij mij de vragen deed rijzen of de bewoners het wel belangrijk vinden? Hebben ze de bedoeling wel begrepen? Was het op een verkeerd uur geplaatst (omwille van bezoek)? Bijkomend gaf niet iedereen een even grote inbreng. Kwamen sommigen met tegenzin of eerder om mij een plezier te doen?

Nog een hindernis is dat ik de focusgroepen alleen heb moeten afnemen. Ik vind wel dat het goed is gegaan, maar toen ik de geluidsopnames terug beluisterde, merkte ik toch dat ik op sommige antwoorden dieper kon ingaan. Zo was er bijvoorbeeld een moment dat enkele

bewoners onder elkaar begonnen te praten en toen was het moeilijk om op iedereen in te gaan, omdat ik niet alles kon horen.

Het is wel een goede leerschool voor mij geweest in het afblokken van onderling gebabbel en om iedereen zijn aandacht erbij te houden. Als gesprekleider wilde ik een open dialoog creëren waarin de bewoners alle ruimte kregen om hun ideeën, wensen of problemen kenbaar te maken. Ik vind dat ik hier in geslaagd ben. Ik heb vele antwoorden verkregen zonder suggestieve vragen te stellen.

Een ander punt is dat het moeilijk is om **klantbeloften te formuleren** die zowel van toepassing zijn bij bewoners van het WZC als bij bewoners van de SF. Sommige punten komen overeen, maar ze leggen toch de klemtoon op andere dingen.

Alle bewoners van de organisatie eten graag spek en eieren. De bewoners in het WZC willen dit alle weken eten, de bewoners van de SF één keer in de maand. Een kanttekening hierbij is dat de meeste serviceflatbewoners nog zelf koken.

De bewoners in de SF zouden ook graag een activiteit hebben waar een kleuterklasje aan bod komt, maar dit kon ik niet echt integreren als klantbelofte, doordat dit in het WZC al een activiteit is.

Klantbeloften per woonvorm leken mij dus niet praktisch, omdat het binnen één organisatie is. Het lijkt mij het best dat Begralim daarom zo naar buiten treedt met deze beloften.

Als ik opnieuw moest kiezen voor een manier van dataverzameling, zou ik opnieuw een **focusgroep** kiezen. Het is een snelle manier van dataverzameling en ik had het gevoel dat de meeste bewoners zich meer op hun gemak voelden. Ze zijn namelijk niet de enige die een mening geven en doordat ze mij niet zo goed kennen, werkte het drempelverlagend.

Ik kreeg ook bredere meningen aangezien de bewoners antwoorden op elkaar.

Als ik dit onderzoek nog eens zou voeren, zou ik meer mensen willen betrekken en meer meningen willen verkrijgen. Dit zal maken dat het onderzoek meer generaliseerbaar wordt. Naast de focusgroepen zou ik een enquête kunnen afnemen of een één-op-één-interview. Misschien krijg ik dan heel andere antwoorden van de bewoners.

Als ik meer tijd gehad zou hebben, had ik familieleden willen aanspreken zodat de wensen en behoeften van personen met dementie betrokken konden worden.

Natuurlijk waren er niet enkel hindernissen en volgt hier de kritische reflectie op de verschillende aspecten van mijn bachelorproef.

In mijn **literatuuronderzoek** vond ik drie redenen terug waarom ouderen niet in staat zijn om hun ideeën, wensen en problemen te uiten.

1. Door beperkingen is de oudere niet in staat om een probleem aan te geven

2. De oudere wil het probleem niet aangeven
3. De oudere vindt niet de juiste woorden om het probleem te benoemen

Hier heb ik niets van gemerkt. De bewoners waren zeer open en blij dat ze hun ei kwijt konden.

Volgens Baarda (2014) spelen er **groepsprocessen** tijdens mondelinge groepsafnames. Dit is mij niet opgevallen. Bij beide focusgroepen was er wel iemand die meer te vertellen had of begon met een antwoord. Wanneer iemand anders het woord nam, of ik een andere bewoner een vraag stelde, luisterden de bewoners gewoon mee naar wat de anderen te vertellen hadden. Op geen enkel moment kreeg ik het gevoel dat er een mening opgedrongen werd.

Ik denk niet dat dit altijd zo zal zijn. De bewoners die deelnamen kennen elkaar goed en zitten bijna elke dag samen in de cafetaria. Als hier iemand anders bijgezet zou worden, kunnen er heel andere processen spelen.

Ik heb wel gemerkt dat sommige bewoners stiller waren, waarbij ik me naderhand afvroeg of zij altijd stiller zijn of dat het kwam doordat ze in groep zaten. Ik schrijf dit toe aan hun karakter i.p.v. aan een groepsproces.

Bij de twee focusgroepen had ik verwacht dat er een **verschil** zou zijn in de wensen en behoeften van de WZC- en de serviceflatbewoners. Er was een verschil in de behoeften te merken, maar niet zozeer als gedacht. Ik had verwacht dat er heel andere wensen en behoeften naar voren zouden komen, doordat zij zich in andere fasen van hun leven bevinden. Zoals bij punt 2.4 Doelgroep aangehaald, zijn de bewoners van Sint-Elisabeth meer zorgbehoevend, terwijl de bewoners in de serviceflats nog meer zelfredzaam zijn.

Daarnaast was er meer inbreng door de serviceflatbewoners, terwijl ik dit eerder van de bewoners uit het WZC had verwacht. Zij krijgen meer zorg en zijn vaker aanwezig in het gebouw, doordat zij minder mobiel zijn. Bijkomend dacht ik dat zij veel zien en meemaken en daarom veel opmerkingen zouden hebben, maar dat was niet het geval.

De **resultaten** van de bewoners verbazen me niet. Het gaat uit van hun eigen beleving en zij willen het leven dat ze thuis hadden zo goed als mogelijk verder zetten binnen de organisatie. Mijn grootouders wonen momenteel nog thuis en zijn nog goed, maar als er iets met hen zou gebeuren, zouden ze het ook moeilijk vinden om hun zelfstandigheid en hobby's af te geven.

Vroeger maakten de bewoners regelmatig spek met eieren en al kunnen ze het nu zelf niet meer maken, ze zouden het graag nog eens eten. Thuis voelde men zich veilig en dit gevoel wil men ook in de organisatie behouden.

Het idee van **activiteiten rond samenhang** vind ik een heel mooi idee. In het woon- en zorgcentrum kan dit zeker een meerwaarde bieden. Hier zijn de bewoners vaak minder mobiel en komen veel onder hen niet buiten hun kamer. Tijdens mijn focusgroep heb ik dit gemerkt omdat er meer onderling gebabbeld werd dan bij de focusgroep in de serviceflats. Twee bewoners in het WZC kenden elkaar van vroeger en wisten van elkaar niet dat ze er verbleven. Ze waren blij dat ze elkaar nog eens zagen.

Dat het **personeel** als een sterk punt wordt bevonden, kan ik zeker begrijpen. Het personeel kent hun bewoners en gaat er liefdevol mee om, door bv. de hand vast te nemen. De bewoners kregen elke keer een lach op hun gezicht bij het zien van het vast personeel.

Ik heb dit zelf ervaren tijdens Patchwork. In het begin liep dat voor mij niet zo vlot, maar ik werd heel goed opgevangen en men liet meermaals merken dat ook ik er toe doe. Wanneer ik nu tijdens een vrij moment binnenspring op de dienst, blijf ik een aangenaam gevoel behouden.

Het verrast me niet dat er **vrijwilligers** ingeschakeld zullen moeten worden. Binnen veel organisaties wordt er gewerkt met vrijwilligers om de dienst zo goed mogelijk te laten verlopen. Ik ben zelf vrijwilligster in een WZC en ik merk hoezeer een paar helpende handen wordt geapprecieerd. Door de hoge werkdruk geeft dit het personeel even ademruimte.

Ik vind het jammer dat er nog geen gebruik gemaakt zal worden van een **compensatie**. Naar mijn gevoel zou dit de organisatie een extra prikkel geven om de beloften waar te maken.

Een mogelijke **keerzijde** kan zijn dat er niet genoeg personeel of vrijwilligers worden gevonden. Zijn er de middelen om voldoende personeel aan te werven? Zijn er voldoende mensen die tijd hebben en die het zitten om vrijwilligerswerk te doen binnen de organisatie?

Nog een kanttekening die ik hierbij wil maken is dat de vijf beloften niet allemaal op iedereen van toepassing kunnen zijn. Iedereen is nu eenmaal anders. Naar mijn gevoel kan iedereen zich wel in minstens één ervan terugvinden.

Als laatste punt hoop ik dat het mogelijk is om deze klantbeloften te blijven volhouden.

5.3 Algemeen besluit

Het doel van mijn onderzoek was om een definitie te vormen van klantbeloften en om een beeld te krijgen van hoe de bewoners dit zouden invullen. Daarnaast wou ik enkele klantbeloften formuleren die binnen de organisatie gebruikt kunnen worden.

In deel twee heb ik de organisatie besproken en de doelgroep beter leren kennen. Zo heb ik meer inzicht gekregen in de doelgroep voor de aanpak van mijn onderzoeksopzet.

In het derde deel ging ik op zoek naar antwoorden in de literatuur. Zo heb ik een definitie voor klantbeloften kunnen formuleren. Ook trachtte ik moeilijkheden bij het uitwerken van klantbeloften te achterhalen, zodat ik wist waar ik extra aandacht aan moest besteden tijdens de focusgroepen.

In het vierde deel besprak ik mijn onderzoeksopzet. Ik heb gekozen voor kwalitatief onderzoek. Doordat dit een aanvullend onderzoek is op een onderzoek dat de organisatie vorig jaar heeft uitgevoerd, wist ik al op voorhand dat het eerder verkennend zou zijn.

Er werd gebruik gemaakt van focusgroepen om de nodige gegevens te verkrijgen. Hiervoor stelde ik een korte vragenlijst op als houvast en kon ik de nodige bijvragen stellen als de antwoorden om meer uitleg vroegen.

Dit onderzoek is niet te veralgemenen naar de volledige populatie, omdat niet elke groep aan bod is gekomen.

Aan de hand van de focusgroepen kon ik de verschillende behoeften, wensen en prioriteiten van de bewoners bevragen. Uit de verschillende vaststellingen werden uiteindelijk vijf klantbeloften geformuleerd, nl.

1. Er wordt rekening gehouden met uw persoonlijke voorkeuren rond de zorg.
2. Met uw vragen kan u altijd terecht bij het personeel. Zij maken tijd voor u.
3. Eén keer per week krijgt u spek en eieren als ontbijt.
4. Eén keer per maand komt er een huisdier op bezoek.
5. Uw veiligheid wordt gegarandeerd.

De beloften werden vervolgens opgedeeld in structuur- en procesindicatoren.

Het laatste deel bevat mijn kritische kijk op de stageplaats, het gevoerde beleid en mijn bachelorproef.

Bibliografie

- Abrahams, J. (2009). *Respectvol omgaan met personen met dementie: een praktijkgids voor de zorgsector*. Leuven: Acco Uitgeverij.
- Abrahams, J. (2011, december). Het RESPECT-zorgkader. (F. Hoogeveen, Red.) *Denkbeeld*, 2011(6), 24-28.
- Abrahams, J. (2013). Voorstelling van kleinschalige werking: Het anker Tongeren, een woonproject voor personen met (jong)dementie. *Un cadre de vie adapté au malade Alzheimer : utopie ou réalité ?*, (pp. 1-2). Brussel.
- Agentschap Zorg & Gezondheid. (2015a). *Meting kwaliteit van leven in woonzorgcentra: Sint-Elisabeth / Deel 1: Kwaliteit van leven bewoners zonder cognitieve problemen*. Feedbackrapport.
- Agentschap Zorg & Gezondheid. (2015b). *Meting kwaliteit van leven in woonzorgcentra: Sint-Elisabeth / Deel 2: Kwaliteit van leven bewoners met cognitieve problemen bevroegd via contactpersonen*. Feedbackrapport.
- Agentschap Zorg & Gezondheid. (2016a). *Meting kwaliteit van leven in woonzorgcentra: Sint-Franciscus / Deel 1: Kwaliteit van leven bewoners zonder cognitieve problemen*. Feedbackrapport.
- Agentschap Zorg & Gezondheid. (2016b). *Meting kwaliteit van leven in woonzorgcentra: Sint-Franciscus / Deel 2: Kwaliteit van leven bewoners met cognitieve problemen bevroegd via contactpersonen*. Feedbackrapport.
- Agentschap Zorg & Gezondheid. (2016c). *Meting van kwaliteit van leven in Vlaamse Woonzorgcentra (2015): resultaten van interviews met bewoners zonder cognitieve problemen*. Sectorrapport, Vlaanderen.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek* (Tweede ed.). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baker, T., & Collier, D. A. (2005, mei). The economic payout model for service guarantees. *Decision sciences*, 36(3), 197.
- Begralim. (2016a). *Centra voor kortverblijf Hasselt, Tongeren en Riemst*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/thuiszorg/kortverblijf.xml?lang=nl>

- Begralim. (2016b). *Dagzorgcentrum De Schakel Tongeren*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/thuiszorg/deschakel.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016c). *Eyckendael woon- en zorgcentrum Riemst*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/woonenzorgcentra/eyckendael.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016d, oktober 27). *Juniperus residentie Hasselt*. Opgeroepen op december 4, 2016, van Woonzorggroep Begralim: werken aan respectvolle ouderzorg.: <https://nieuwsbegralim.org/2016/10/27/een-nieuwe-spruit-juniperus-serviceflatsresidentie-hasselt/>
- Begralim. (2016e). *Sint-Elisabeth woon- en zorgcentrum/rusthuis Hasselt*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/woonenzorgcentra/st-elisabeth.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016f). *Sint-Franciscus woon- en zorgcentrum Tongeren*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/woonenzorgcentra/st-franciscus.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016g). *Sint-Jozef serviceflatsresidentie - Groepering van assistentiewoningen*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/serviceflats/st-jozef.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016h). *'t Demeryck serviceflats: in hartje Hasselt en wel in de Demerstraat*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/serviceflats/demeryck1.xml?lang=nl>
- Begralim. (2016i). *Thuiszorgcoach*. Opgeroepen op oktober 19, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/rechtermenu/thuiszorg/geriatische-trajectzorg.xml?lang=nl>
- Begralim. (z.d.a). *Aanbod en ambitie*. Opgeroepen op oktober 20, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/home/aanbod.xml?lang=nl>
- Begralim. (z.d.b). *Beleid*. Opgeroepen op oktober 20, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/home.xml?lang=nl>

- Begralim. (z.d.c). *Ontstaan*. Opgeroepen op oktober 20, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/home/ontstaan.xml?lang=nl>
- Begralim. (z.d.d). *Respect Zorgkader*. Opgeroepen op oktober 20, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/respect.xml?lang=nl>
- Breda, J., De Bruyn, E., & Geerts, J. (2002). *De Vlaamse welzijnsbarometer: eindrapport*. Antwerpen: UFSIA, Vakgroep Sociologie en Sociaal Beleid.
- Coppus-Verhees, E. (2016, november 4). *Persoonlijke communicatie*, via mail.
- Cornelis, E., Vanbosseghem, R., Desmet, V., & De Vriendt, P. (2016, februari 2). *Betekenisvolle activiteiten in woonzorgcentra: een kwestie van kwaliteit van leven*. Opgeroepen op november 1, 2016, van Sociaal.net: <http://sociaal.net/analyse-xl/betekenisvolle-activiteiten-woonzorgcentra/>
- de Bruin, A. (2015). De 5 lessen van Fred. (J. Kamp, Red.) *Gastvrije zorg*, 49(4), 26-27.
- den Boon, T., & Hendrickx, R. (2015). *Van Dale: Groot Woordenboek van de Nederlandse Taal* (15e ed.). Utrecht: Van Dale Uitgevers.
- Elkerliek ziekenhuis. (2013, maart). Hoe ervaart u onze klantbeloften? (afdeling Communicatie Elkerliek ziekenhuis, Red.) *Elkerliek Bericht*, 9(1), p. 7.
- Elkerliek Ziekenhuis. (2016). *Klantbeloften*. Opgeroepen op oktober 24, 2016, van Elkerliek: <http://www.elkerliek.nl/onzeklantbeloften>
- Flowresulting. (2014). *De kracht van klantbeloften*. Opgeroepen op november 24, 2016, van klantbeloften.nl: <http://www.klantbeloften.nl/>
- Giesen, D., Meertens, V., Vis-Visschers, R., & Beukenhorst, D. (2010). *Vragenlijstontwikkeling*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Jumbo supermarkten. (2014a). *Jumbo's 7 Zekerheden*. Opgeroepen op oktober 31, 2016, van Jumbo: <https://www.jumbo.com/content/jumbo's-7-zekerheden>
- Jumbo supermarkten. (2014b). *Spelregels Jumbo's 7 zekerheden*. Opgeroepen op oktober 24, 2016, van Jumbo: <http://www.jumbo.com/content/spelregels-7-zekerheden/>
- Jumbo supermarkten. (2014c). *Spelregels vlot winkelen*. Opgeroepen op oktober 24, 2016, van Jumbo: http://www.jumbo.com//INTERSHOP/web/WFS/Jumbo-Grocery-Site/nl_NL/-/EUR/ViewContent-Start?PageletEntryPointID=p_s_0012&_ga=1.187448429.431537602.1476539948

- Jumbo supermarkten. (2016a). *2015 in het kort*. Opgeroepen op november 20, 2016, van Jumbo Rapportage: <http://www.jumborapportage.com/in-het-kort/>
- Jumbo supermarkten. (2016b). *Feiten en cijfers*. Opgeroepen op november 20, 2016, van Jumbowerkt.nl: <https://www.jumbowerkt.nl/over-jumbo/feiten-en-cijfers/>
- LUCAS KU Leuven, Spruytte, N., Sevenants, A., & Van Audenhove, C. (2016). *Vlaams indicatorenproject woonzorgcentra: handleiding 1.7*.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Nederland: Acco Uitgeverij.
- Nationaal ouderenfonds. (2015a). *Ruim 1400 wensen van ouderen in vervulling*. Opgeroepen op oktober 25, 2016, van Nationaal ouderenfonds: <https://www.ouderenfonds.nl/persbericht/ruim-1400-wensen-van-ouderen-in-vervulling/>
- Nationaal ouderenfonds. (2015b). *Wensen 2015*. Opgeroepen op oktober 25, 2016, van Nationaal Ouderenfonds: <https://www.nationaleouderendag.nl/wensen#.WGKP8fDhDIU>
- National Investment Center For the Seniors Housing & Care Industry. (2010a). Where Allies Part Ways and Strangers Converge: Nursing Home Performance in the Eyes of Residents, Families, and State Surveyors. *Seniors Housing & Care Journal*, 18(1), 4-10.
- NIC For the Seniors Housing & Care Industry. (2010b). Where Allies Part Ways and Strangers Converge: Nursing Home Performance in the Eyes of Residents, Families, and State Surveyors. *Seniors Housing & Care Journal*, 18(1), 13-15.
- NIC For the Seniors Housing & Care Industry. (2010c). Where Allies Part Ways and Strangers Converge: Nursing Home Performance in the Eyes of Residents, Families, and State Surveyors. *Seniors Housing & Care Journal*, 18(1), 16.
- Stevens, E. (2014, juni 16). *Eigen regie vanuit het perspectief van de cliënt en de mantelzorger*. Eindwerk, Eindhoven.
- Thomassen, J.-P. (2008, november 27). Servicegaranties en patiëntenparticipatie. *Servicegaranties en patiëntenparticipatie*. AZ Apeldoorn, Gelderland, Nederland.
- Thomassen, J.-P. (2009, oktober). De kracht van zorg- en servicegaranties. *Zorgmarkt*(10), 39-40.

Vander Aerschot, V. (2010). *Op bezoek bij ouderen: Verhoging van de levenskwaliteit van sociaal geïsoleerde ouderen door vrijwilligers*. Scriptie, Geel.

Vlaamse Overheid. (2009, maart 13). *Decreet woonzorgdecreet*. Opgeroepen op september 23, 2016, van Codex Vlaanderen: <https://codex.vlaanderen.be/DesktopModules/VlaamseCodex/Search/FullHtmlDocument.ashx?endpoint=http%3A%2F%2Fcodex.opendata.api.vlaanderen.be%2Fapi%2FWetgevingDocument%2F1017896%2FVolledigDocument%3Fdatum%3D%26geannoteerd%3Dfalse&print=false>

Vzw Samenwerkende Initiatieven Ouderenzorg Limburg. (2016). *De missie en visie van SIOOL*. Opgeroepen op oktober 15, 2016, van Begralim: <http://www.begralim.be/documents/home/siol.xml?lang=nl>

Wolff, J., Kasper, J., & Shore, A. (2008). Long-term care preferences among older adults: A moving target? *Journal of Aging & Social Policy*, 20, 182-200.

Bijlagen

Bijlage 1: lijst met wensen van ouderen

Wens	Gemeente
Dagje uit	Breda
Tuin betegelen & schutting plaatsen	Den Helder
Hermitage Amsterdam bezoeken	Den Helder
Telefoontje krijgen van dochter uit Curacao	Den Helder
Rijksmuseum bezoeken (met de trein)	Breda
Massage	Den Helder
Praten met gemeenteambtenaar over WOZ waarde	Den Helder
Dolfinarium Harderwijk bezoeken	Haren
Orgel uitvoering Catherine kerk Eindhoven	Best
Middagje weg en ergens wat drinken	Den Helder
Koude schotel met zussen	Breda
Hapjes op woonlocatie (Binnenhof)	Breda
Naar Princehage Dhr. wil graag kijken in de buurt waar hij opgroeide	Breda
Uitstapje	Breda
Mosselen eten	Breda
Naar de IJpelaar (Bavel,seminarieweg)	Breda
Uit eten bij de Uitdaging	Breda
Een warm kruidenbad (bad op locatie beschikbaar)	Breda
Wandeltocht Bavel	Breda
Naar Biljartvereniging in Bavel	Breda
Biesbosch - boottocht	Breda
Wandelen	Breda
Uit eten Rooi Pannen	Breda
Kwekerij bekijken	Breda
Ritje door Den Helder	Den Helder
Kok gezocht	Breukelen, Loenen eo
Duofiets naar ouderlijk huis in Best	Best
Sierhek met liefdesketting in Best	Best
Botanische tuin in Utrecht bezoeken	Maarssen
Begeleiding tijdens dagje uit	Maarssen
Leuke dag met andere ouderen	Maarssen
Dierenpark Apenheul bezoeken	Houten
Begeleiding voor een al geregelde boottocht	Houten
Dagje naar geboorte dorp Volendam	Houten
Rondleiding door Gouda met Goudoloog	Gouda
Optreden met xylofoon	Best
Contact met dier	Breda
Rode wijn en sigaar	Breda
Wandelen Markdal Ulvenhout	Breda
Friet/kroket eten	Breda

Dagje uit naar Bergen op Zoom	Breda
Familieportret	Breda
Tosti eten	Breda
Naar Schoonheidssalon	Breda
Trappist-bier drinken	Breda
Bezoek aan kinderboerderij	Breda
Wandelen en daarna ergens eten	Breda
Boswandeling en haring eten	Breda
Taart eten	Breda
Voetbal - naar een AZ wedstrijd	Den Helder
De stad in, lekker winkels bekijken	Den Helder
High Tea bij Lands End	Den Helder
Middagje eruit, leuke dingen doen	Den Helder
Patat met een snack eten en ijsje toe	Den Helder
Aanleggen rolstoeltoegankelijke voortuin	Mill en Sint Hubert
Boottocht voor bezoekers dagopvang de Twijg Breu	Breukelen, Loenen eo
Gezelschapsdame	Maarn
Dierentuin Artis bezoeken	Maarn
Paleis het Loo bezoeken	Maarn
Oostvaardersplassen of aviodrome	Maarn
Uit eten	Maarn
Tuin, onderhoudsvrij aanpassen	Best
Boks wedstrijd bijwonen omgeving Best	Best
Bezoek graf beste vriendin in Schagen	Best
Dierentuin Beekse Bergen	Best
Zitbank op H. Hartplein in Best	Best
Dagje zee	Best
Shoppen in Eindhoven	Oss
Den Bosch- bezoek St. Jan en eten Bosche bol	Oss
Bezoek aan groot tuincentrum	Oss
Kienen (bingo)	Oss
Rondrijden in Ouddorp (prov. Zeeland)	Oss
Activiteit met Franse taal	Oss
Op bezoek bij familie of vriendin op afstand	Oss
Bezoek aan broer in klooster Teteringen	Oss
Oorlogsmuseum Arnhem of Overloon bezoeken	Oss
High Tea Oijen Bierbrouwerij	Oss
Rondvaart op Maas	Oss
Teylers museum Haarlem of Zaanse schans	Oss
Toer door de Acht Zaligheden en Luycksgestel	Best
Madurodam bezoeken	Oss
Wandeling maken in Bomenpark Heesch	Oss
De slaapkamer verven	Oss
Boottocht	Vlissingen
Rondleiding Arena en museum Ajax	Oss

Dagje Bergen aan Zee	Oss
Concert Andre Rieu	Breukelen, Loenen eo
Dag met Indische hapjes	Breukelen, Loenen eo
Hilversum Diskjockey assisteren	Hilversum
Heiloo De zee bewonderen	Hilversum
Hilversum Wie verrast mij? Ik ben blij met alles	Hilversum
Hilversum Muziekquiz	Hilversum
Relaxen in een aangepast therapeutisch bad	Hilversum
Dagje Zuid-Limburg	Breukelen, Loenen eo
Amsterdam bezoek melkwinkel	Hilversum
Schiphol	Hilversum
Zeilen op Fries jacht Tjotter	Hilversum
Rondvaart in Amsterdam	Hilversum
Amsterdam: concertgebouw	Hilversum
Paardrijden	Hilversum
Amsterdam Tropenmuseum	Hilversum
Amersfoort Dierenpark	Hilversum
Amsterdam of Utrecht: dagje uit	Hilversum
Amersfoort/Amsterdam Dierentuin	Hilversum
Concert Toto oid	Hilversum
Soesterberg luchtvaartmuseum	Hilversum
Hilversum: ijsje eten	Hilversum
Parachute springen	Hilversum
Zwarte Markt	Hilversum
Een bezoek brengen aan Carre	Maarssen
Bezoek brengen aan landgoed Vollenhove	Maarssen
Kröller Müller museum bezoeken	Breda
Musical	Breda
E-reader	Breda
Pannenkoeken eten	Breda
Kop koffie, graag een praatje maken	Gouda
Tineke Schouten	Gouda
Musical of een licht concert	Maarssen
Met een paar ouderen gezellig lunchen	Maarssen
Sansen	Sint Oedenrode
Brabantse muziek	Sint Oedenrode
Africa museum	Sint Oedenrode
Openluchtmuseum bezoeken	Sint Oedenrode
Toertocht	Sint Oedenrode
Poppenmuseum	Sint Oedenrode
Rotterdam	Sint Oedenrode
Bergen (NH)	Hilversum
Veluwe park van de Nieuwe Wildernis	Hilversum
Paard	Sint Oedenrode
Verwendag	Best

Blindeninstituut	Sint Oedenrode
Intratuin	Sint Oedenrode
Hilversum instellen van tv	Hilversum
Vriendschap	Sint Oedenrode
Kevelaar	Sint Oedenrode
Museum	Sint Oedenrode
Rondvaart Deze Den Bosch	Sint Oedenrode
Orgelconcert	Hilversum
Hilversum Een kalanchoë in witte pot	Hilversum
Utrecht - wedstrijd van FC Utrecht	Hilversum
Hilversum Een uitsmijter eten in een restaurant	Hilversum
Hilversum op een terrasje zitten	Hilversum
Vliegtuig	Sint Oedenrode
Excursie	Sint Oedenrode
Veluwe	Sint Oedenrode
Hilversum Een vleugelconcert bij ons in het tehuis	Hilversum
Rijtuig	Sint Oedenrode
St.jan	Sint Oedenrode
Strobol	Sint Oedenrode
Hilversum Barbier bezoeken	Hilversum
Gezellige muziekmiddag en wandelen	Breda
Caberetvoorstelling	Breda
Een knutselmiddag	Breda
Lopen zonder rollator	Breda
Op stap	Breda
Taarten bakken bij een banketbakker	Breda
Boswandeling en met treintje door Breda	Breda
Naar Breda centrum	Breda
Met toeristisch treintje door Breda	Breda
Muziekmiddag met jazz en Halleluja von Hendel door zangkoor	Breda
Een terrasje pakken	Breda
Line-dance, gezellige muziek (Corry Konings)	Breda
Naar de opera	Breda
Met de trein reizen door Groningen en Friesland; kijken naar landschappen	Breda
Klassieke muziek luisteren met iemand	Breda
Wandeling Kadettenkamp Breda	Breda
Naar Welberg	Breda
Naar Rjsbergen	Breda
Warme chocolademelk drinken	Breda
Haring eten	Breda
Winkels kijken en koffie drinken	Breda
Naar theatervoorstelling	Breda
Chinees eten	Breda
Hapje eten op de grote markt	Breda

Naar Den Haag	Breda
Naar orgelmuseum in Hilvarenbeek	Breda
Nieuw-Zeeland (skypen? Film kijken?)	Breda
Kijken naar nieuwe station van Breda	Breda
Gebakken spek eten	Breda
Luchtballonvaart	Breda
Computeren	Breda
Naar Kwekerijk Inrana in Strijbeek	Breda
Binnenhof Den Haag bezoeken	Breda
Shoppen in Rdam	Breda
Mosselavond	Breda
Begrip	Breda
Middagje bridgen met Dhr en Mevr.	Breda
(Helpen met) tablet zoeken	Breda
Paleis op de dam	Breda
Zweefvliegen	Breda
DAF museum	Breda
Diergaarde Blijdorp bezoeken	Breda
Mauritshuis of NB-museum	Breda
Chasse theater	Breda
Kampeertliefhebber zoekt passend kampeerbed	Breda
Relax bankje	Breda
Motorboot	Breda
Klontpenmaker Den Dekker	Breda
Begeleiding IPAD	Breda
Huiskamer verven	Breda
Uitzoeken busreizen	Breda
Muzikaal optreden op haar kamer	Breda
Naar het kerkhof	Breda
Naar winkelcentrum in Etten-Leur/Oosterhout	Breda
Dagje naar Scheveningen	Breda
Een leuke dag	Breda
Bij een uitzending zijn van de Wereld draait door	Breda
Uit eten bij de Boerenstampot in Breda	Breda
Naar Wissekerke	Breda
Naar Goes en naar zee	Breda
Naar Volendam	Breda
Naar Rotterdam West	Breda
Naar Giethoorn	Breda
Naar een stoffenmarkt en/of creatieve middag	Breda
Naar Haarlem	Breda
Een schoonheidsbehandeling	Breda
Havenlied opnemen	Breda
Naar de Schouwburg	Breda
Veerboot Texel	Breda

Naar de kroeg	Breda
Naar Delft	Breda
Den Bosch (mooie autoroute)	Breda
Medisch Centrum	Breda
Een lezing geven over de VN	Breda
Marinierskappel	Breda
Dagje Amsterdam (dhr. is hier opgegroeid)	Breda
Rooie Pannen	Breda
Grote Markt Breda	Breda
Meersel Dreef	Breda
Familiebezoek	Breda
Gezelligheid	Breda
Wandeling Mastbos	Breda
Bezoek aan een grote stad	Breda
Kunstmuseum	Breda
Manicure	Breda
Tweede Kamer bezoeken	Breda
andere woning zoeken	Breda
Paleis Soestdijk bezoeken	Breda
Koe melken	Breda
De echtgenote van dhr. bedanken	Breda
Wandeling of iets drinken	Breda
Winkelen in Breda	Breda
Bloemen bekijken (mooie tuin of park, keukenhof)	Breda
Breda's museum	Breda
Grote kerk en koffie drinken	Breda
Baarle Nassau	Breda
Leuk stukje voor 45 jarig bruiloftsfeest	Breda
Bezoek schoenenfabriek	Breda
naar Visserhang in Hank	Breda
Lunchroom in Steenberg	Breda
Dierenpark Ouwehands bezoeken	Breda
Gesprek docent café in Terheijden	Breda
Dansschool	Breda
Indonesisch eten	Breda
Op bezoek bij zus in Assen	Breda
Computerles	Breda
Mr. wil naar zijn geboorteplaats Harderwijk	Houten
Mevr. wil graag winkelen in Den Bosch	Houten
Hulp bij breien	Haarlem
Shopperen in Haarlem	Haarlem
Spelletjes doen en eten	Haarlem
Handwerkclubje beginnen	Haarlem
Sleep- of duwboot	Haarlem
Optreden Gregoriaans koor	Haarlem

Lesuur Werktuigbouwkundig tekenen	Haarlem
Koffie verkopen in old timer	Haarlem
Boswandeling en kopje koffie	Baarn
Kijkje achter de schermen bij toneel	Gouda
Met een vriendin high tea bij Belvedere (Markt)	Gouda
Creatieve oplossing voor Babybezoek In Geneve	Gouda
Overdekte markt Rotterdam	Gouda
Massage in een beauty center	Houten
Met een golfkarretje het oude Houten bekijken	Houten
Varen op de Eem	Baarn
Begeleider Dolfinarium met groepsbus	Houten
Mr. wil het graf van zijn halfbroer zien in DLD	Houten
Mw. wil het perk voor de app. opfleuren	Houten
Hond uitlaten bij afwezigheid van Mevr. op 2 okt.	Houten
Museum Gouda bezoeken	Gouda
Gezellig een dag weg, vrijwilliger mag kiezen	Gouda
Boottocht Amsterdam	Gouda
Naar een toneelstuk	Gouda
Varen op plassen of de Vecht	Breukelen, Loenen eo
Spoorwegmuseum bezoeken in Utrecht	Houten
Wil een deskundig begeleide bomen wandeling	Houten
Mw. wil naar de Primarkt vanuit Utrecht	Houten
Met groep naar Volendam voor klederdracht foto	Houten
Plaquette bij de seinpaal op station Best	Best
Bijwonen optreden van zanger John de Bever	Best
Verlaat schoolreisje naar havens Rotterdam	Gouda
Kasteel Haarzuilens	Gouda
Wandeling naar het dorp	Breukelen, Loenen eo
Autotocht naar Rheden	Breukelen, Loenen eo
Varen op de Vecht	Breukelen, Loenen eo
Graag een dagje naar de Bijenkorf in Utrecht	Maarssen
Rijksmuseum in Amsterdam bezoeken	Maarssen
Singer museum in Laren bezoeken	Maarssen
Vliegtuig spotten, Schiphol	Maarssen
Varen op de grachten van Utrecht	Maarssen
Patat of pannenkoeken eten	Zutphen
Ritje met de Veluwe Stoomtrein van VSM	Zutphen
Een ritje over de Posbank maken	Zutphen
Een geurtje: Flowerbomb	Zutphen
Een lekker taartje eten	Zutphen
Voetbal - Bezoek aan Ajax-PSV	Zutphen
Balletuitvoering Introdans	Zutphen
Een dagje uit in Maastricht	Zutphen
Geboorteplaats De Wijk in Drenthe bezoeken	Zutphen
Gezellig iets drinken bij het Volkshuis	Zutphen

Contact met een lieve vrouw	Zutphen
Patat, ballen en frikadellen. Samen snacken	Zutphen
Naar Het Gelders Orkest	Zutphen
Dierentuin Burgers Zoo bezoeken	Oss
Dagje richting Ootmarsum	Oss
Middag gezelschap	Oss
Een op een aandacht	Oss
Genieten van een High Tea	Oss
Dagje Amsterdam	Oss
Bezoek geboorteregio Leiden/Hillegom	Oss
Noord-Brabants Museum bezoeken	Oss
Vrachtwagen	Utrecht
Chinees eten	Utrecht
Autofan wil graag autorijden	Oss
Valkenburg	Utrecht
Dineren	Utrecht
Paling eten	Utrecht
Fietsen Hoge Veluwe	Best
Bezoek vriendin in Heerlen	Best
Heilige Eik in Oirschot bezoeken	Best
Bezoek Pasar Malam	Best
Zwemmen	Oss
Helicoptervlucht of bezoek Zandsculpturen	Oss
Op bezoek bij zus in Oss	Oss
Zandsculpturen Oss	Oss
Varen en contact met anderen	Maarssen
Fietstaxi	Zwolle
Langs geboortehuis	Zwolle
Molenbezoek	Zwolle
Met kinderen uit eten	Zwolle
Golfen in Hattem	Zwolle
Dijkwandeling	Zwolle
Madame Tussauds - wassenbeelden museum	Best
Biertje drinken	Zwolle
Wandeling in de omgeving	Zwolle
Een dagje met de trein naar Boxtel	Zwolle
Een dagje uit en in een restaurant eten	Zwolle
Ritje in een Porsche	Zwolle
Bloemschikken	Zwolle
Optreden bezoeken	Zwolle
Een keer in zijspan van motor	Zwolle
Naar zorgboerderij	Zwolle
Voorlezen	Zwolle
Reis naar Lourdes	Best
Op bezoek bij dochter in Amsterdam Noord	Breukelen, Loenen eo

Bezoek aan zieke broer (91,5 jaar)	Best
Zeehondenrecreatie in Pietenburen	Best
Boottocht van Den Bosch naar Heusden	Best
Dagje Den Bosch	Oss
Rondrit door Oss en Omgeving	Oss
Tuinen van Appeltern en rondrit op dijk met Maas	Oss
Mw. wil graag met kleindochter naar Harderwijk	Houten
Mr. wil graag biljarten in Lorech met oude kennis	Houten
Boottocht -echtpaar wil graag samen met de boot	Houten
Opschonen van de Jeu de Boule baan	Houten
Bezoeken, geboorteplaats, Drunen	Best
Harley Tricke meerijden	Best
Naar geboortestad Scheveningen	Gouda
Ritje langs strand Scheveningen en een lunch	Gouda
Bezoek Pottenbakkerij en/of kaarsmakerij	Gouda
Hilversum gezichtsbehandeling in huis	Hilversum
Hilversum: Gezellig gesprek met lekkere zachte koekjes	Hilversum
Hilversum: lunchen en gezellig winkelen	Hilversum
Koffie drinken	Utrecht
Geer en goor	Utrecht
Muziekevenement	Utrecht
Mw. wil naar haar geboorte plaats Loon op Zand.	Houten
As verstrooiing bij vliegveld Hilversum	Houten
Graag naar ouderlijk huis e.o. in Amsterdam	Baarn
Schoolvriendin (lagere school) bezoeken, Uitwijk	Baarn
Naar familiepark Drievliet (Den Haag)	Baarn
Naar park vlakbij haar geboortehuis in Steenwijk	Baarn
Naar de theetuin in Eemnes	Baarn
Zang	Utrecht
Elburg	Utrecht
Trouwjurk	Utrecht
Robert ten Brink	Utrecht
Concert	Utrecht
Huis ter Heide	Utrecht
Flagwedde	Utrecht
Kerk	Utrecht
Bos	Utrecht
Wensen	Utrecht
Dansmiddag	Utrecht
Dierentuin bezoeken	Utrecht
Rondleiding vliegbasis Volkel	Mill en Sint Hubert
Bezoek aan de Maas bij Sambeek	Mill en Sint Hubert
Boerenbond museum in Gemert bezoeken	Mill en Sint Hubert
Zelf rijden in een legertruck 2de wereld oorlog	Mill en Sint Hubert
Louman Museum	Haarlem

Naar Leeuwarden	Haarlem
Paardentramrit door het Groene Woud	Best
Rondrit door Berg en Dal	Best
Prinsenhof theatermiddag bijwonen	Best
Bezoeken, geboorteplaats, Ede	Best
Vliegveld Eindhoven bezoeken	Best
Bezoek graf overleden man Stramproy, Limburg	Best
Voedselpakket	Best
Aangepaste kleding	Best
Bezoeken broer in Duitsland	Best
Duofiets naar de Vleut en daar lunchen	Best
Nieuwbouw bekijken	Best
Wil graag naar de kasteeltuinen in Arcen	Mill en Sint Hubert
Wil graag op bezoek bij kennissen in Assen	Mill en Sint Hubert
Autoritje door De Bilt	Zeist
Bezoek nieuwe pier Schevingen	Zeist
Een chocoladefontein met zacht fruit / snoep !	Zeist
Midgetgolfen en high tea	Zeist
Bezoekje Tuinland	Zwolle
Tour door Utrecht	Zwolle
Voetbal - Pec Zwolle wedstrijd of training	Zwolle
Tourrit door Utrecht, pannenkoeken in Rhijnauwen	Zeist
Voetbal - wedstrijd bijwonen	Zeist
Lekkere Chinese hapjes	Zeist
Bezoek aan mijn zus in Soest	Zeist
Museum de Fundatie in Zwolle bezoeken	Zwolle
Bezoek Zilvermuseum Schoonhoven	Gouda
Bezoek winkelcentrum Bloemendaal	Gouda
Rondleiding binnenhof	Gouda
Van Speeldoos tot Pierement bezoeken	Utrecht
Sunshine Soldiers	Utrecht
1 op 1 contact dmv drankje, gebakje en wandelen	Zwolle
Op bezoek bij zus in Winssen	Gouda
Met de rolstoel door het dorp	Baarn
Mw. wil kleding shoppen met een dame in Cityplaza	Houten
Mw. wil graag naar zee met haar 2 teckels	Houten
Het Zandsculpturenfestijn in Garderen bezoeken	Zutphen
Een handmassage	Zutphen
Keyboard-les	Zutphen
High tea bij De Gouden Leeuw in Bronckhorst	Zutphen
Een pedicurebehandeling	Zutphen
Een tochtje over de Berkel met de Fluisterboot	Zutphen
Ouderlijk huis in De Klomp bezoeken	Zutphen
Bezoeken familie graf in St. Oedenrode	Best
Dierenpark De Vleut in Best	Best

Vorstenbosch, bezoek aan een vriendin	Best
Bezoek ouderlijk huis in Berghem	Oss
Voetbal - Bezoek Ajax stadion (geen wedstrijd)	Baarn
Tasjes museum Amsterdam	Gouda
Mw. wil via Noordwijkerhout naar Noordwijk	Houten
Mw. wil nog eens kijken bij het Ledig Erf Utrecht	Houten
Mw. wil historisch Gouda bezoeken	Houten
Naar huis Doorn samen met vriendin/hulp	Houten
Orchideeënhoef	Zeist
Slot Zeist	Zeist
Rondvlucht	Zeist
Filmbeelden (of foto's) van Oud- Amsterdam	Zeist
Range Rover- toeren over de Veluwe	Zeist
Wandeling + terrasje	Zeist
Volendam + paling eten	Zeist
Zeister mannenkoor	Zeist
Rondje Krimpenerwaard	Gouda
Casino	Breda
Dagje Domburg, Strand of Dolfinarium	Breda
Spa centrum	Breda
Vliegbasis Gilze-Rijen	Breda
Schoonheidsspecialiste	Breda
Meehelpen in bediening	Breda
Poppenmuseum of workshop poppen maken	Breda
Tekenworkshop	Breda
Naar Vlissingen	Breda
Ritje Paardenkar, boottochtje singles Breda of wandeltocht door Markdal	Breda
Naar een bedevaartsplek (bv: Meerseldreef)	Breda
Kok bij haar thuis	Breda
Clinic clowns	Breda
Motoren en mooie auto's bekijken	Breda
Concours rijden met paarden	Breda
Knuffeldieren	Breda
Muziek optreden	Breda
Concert klassieke muziek	Breda
Naar de markt	Breda
Hollandse meezingliedjes	Breda
Keukenhof bezoeken	Breda
Bezoek bakkerij Bas (in Gorichem:) + woning neef	Breda
Poffertjeskraam	Breda
Markt Nieuwe Haagdijk	Breda
Bezoek concours hippique.	Breda
Dagje uit (met schoondochter erbij)	Breda
Zee vissen	Breda

Mosselen eten in Antwerpen	Breda
Voetballen met Nac	Breda
Iemand die met haar uitjes kan maken	Breda
Expositie opzetten	Breda
Tocht SS Rotterdam of tuinen van Appeltern	Breda
Biljartwedstrijd bijwonen	Best
Keuken witten	Best
PSV Wedstrijd van 15 sep 2015	Best
CD opnemen	Almere
Naar Saint Marie Huijbergen	Breda
Rondleiding Avans Hogeschool Breda	Breda
Gitaar (jazz-muziek) op locatie	Breda
Rondrit met duofiets	Breda
Middag darten	Breda
Middag kleine kinderen op locatie	Breda
Verwenmiddag op locatie	Breda
Persoonlijke aandacht	Breda
Naar de wijk Tuinzigt	Breda
PSV zien spelen	Breda
Huisdier op locatie	Breda
Wedstrijd atletiekbaan Breda	Breda
Bezoek Meubelmakerij	Breda
Schaken met een goede schaker	Breda
Uitje met lekker eten	Breda
Auto met handbediening of rit maken in mooie auto	Breda
Boekenverzameling ordenen	Zutphen
Rijtoer met paard en wagen (Tilberie)	Best
Broodmuseum in Luyksgestel	Best
Bezoeken broer in Utrecht	Best
Fietsen met een duofiets in Best	Best
Parkeerkaart en Parkeerplaats	Best
Heilige Eik bezoeken	Best
Tuin onkruid vrij maken en struiken snoeien	Best
Harley motor meerijden	Best
Vlucht boven twente langs oude herinneringen	Maarssen
Vlucht boven Maarssen	Maarssen
Viskwekerij De Stroom bezoeken	Best
Dierenrijk Europa te Nuenen	Best
Fietsmaatje	Best
Bedevaart	Sint Oedenrode
Herinneringen ophalen	Utrecht
Efteling	Utrecht
Middagje naar IKEA Zwolle	Zwolle
Naar het winkelcentrum Stadshagen	Zwolle
Dierentuin Emmen of Musea Amsterdam	Gouda

Naar Hoek van Holland	Vlissingen
Optreden Ernst Daniël Smid	Vlissingen
Gezellig koffiedrinken en naar zee	Zeist
Mw. wil graag naar de markthallen in Rotterdam	Houten
Mw. wil graag een keer bowlen in Houten	Houten
Zwemles	Haren
Resto van Harten eten	Utrecht
Rondje Grote Markt, naar V&D en poffertjes eten	Haren
Autoritje richting Bakkeveen - Appelscha e.o.	Haren
Naar geboorteplaats Warfhuizen via Lauwersmeer	Haren
Rondvlucht boven Noord Holland	Haarlem
Mw. wil graag badminton les van een semi/prof	Houten
Met jazzband spelen (piano)	Breda
Begeleidingshond (een dagje)	Breda
Driegangenmenu (in zorgcentrum)	Breda
Borduren (werkje maken)	Breda
Naar Limburg met zus	Breda
Grotere TV (op kamer)	Breda
Muziek maken op afdeling	Breda
Mevrouw wil graag een tochtje over de Maas maken	Mill en Sint Hubert
Met de rolstoel van Loerickerstee naar Castellum	Houten
Winkelen in Paddepoel	Haren
Nog 1 keer naar ouderlijk huis in Kloosterburen	Haren
Haventrip Vlissingen	Vlissingen
Golf spelen	Zeist
Rondrit Maastricht met onze bewoners	Limburg
Najaars schoonmaak appartement	Zeist
Mw. wil graag wandelen naar het Rijksmuseum	Houten
Hapje eten	Haren
Philips Museum Eindhoven	Best
Traplift	Haren
Een tegeltje van de Waardse Senioren in beweging	Heerhugowaard
Gras maaien op een zitgrasmaaier van de gemeente	Heerhugowaard
Dagje 'ver' weg + wat liefde & genegenheid	Haren

(Nationaal ouderenfonds, 2015b)

Bijlage 2: uitnodiging



WOON- en ZORGCENTRA
Centra kortverblijf
Sint Elisabeth Hasselt
Sint Franciscus Tongeren
Eyckendael Riemst

SERVICEFLATRESIDENTIE
't Demeryck Hasselt
St Jozef Tongeren

DAGZORGCENTRUM
De Schakel Tongeren

KLEINSCHALIG WONEN voor personen met dementie 'Het Anker Tongeren'



Co -PARTNER EXPERTISECENTRUM DEMENTIE



MANTELZORGHUIS JONDEMENTIE



KENNISATELIER ARCHIPEL - Psychogeriatrische kennisverbreding en verdieping

Beste bewoner,

Onze woonzorgcentra zijn bekommerd om een kwaliteitsvolle zorg die aansluit bij uw verwachtingen. Om deze reden willen wij inzetten op 'klantbeloften'. Een belofte is een engagement die een organisatie maakt ten opzichte van u als bewoner.

Wij willen u uitnodigen om samen met ons hierover van gedachten te wisselen. Het doel van deze bijeenkomst is om uw mening te beluisteren. Waar liggen uw prioriteiten en behoeften, waar dienen wij als organisatie sterker rond te werken: meer vrijetijdsaanbod, meer gevarieerde voeding, betere communicatie, meer aandacht voor privacy, ...

Graag wil ik u uitnodigen om deel te nemen aan deze bespreking op woensdag 14 december om 14 u. 30. Ik zou uw deelname zeer op prijs stellen. Naast u worden circa 15 bewoners uitgenodigd uit het woonzorgcentrum.

Alvast tot dan,

Abrahams Johan
Directeur

Lisse Tielen
Studente sociaal werk, hogeschool PXL

ABRAHAMS JOHAN
ALGEMEEN DIRECTEUR

Woon- en zorgcentrum Sint Elisabeth	Demerstraat 80	3500 Hasselt	PE 1055 VZB 2237	011/22 40 71
Woon- en zorgcentrum Sint Franciscus	Wijkstraat 102	3700 Tongeren	PE 477 VZB 2143	012/23 15 45
Kleinschalig wonen 't Anker				
Woon- en zorgcentrum Eyckendael	Eyckendael 14	3770 Riemst	PE 2608 VZB 2479	012/25 04 20
Serviceflatresidentie 't Demeryck	Demerstraat 80	3500 Hasselt	PE 1886	011/22 40 71
Serviceflatresidentie Sint Jozef	Wijngaardstr. 16	3700 Tongeren	PE 2539	012/39 49 33
Dagzorgcentrum De schakel	Wijngaardstr. 16	3700 Tongeren	DVC BE 2498	012/39 49 33
www.begralim.be	info@begralim.be			



WOON- en ZORGCENTRA
Centra kortverblijf
Sint Elisabeth Hasselt
Sint Franciscus Tongeren
Eyckendael Riemst

SERVICEFLATRESIDENTIE
't Demeryck Hasselt
St Jozef Tongeren

DAGZORGCENTRUM
De Schakel Tongeren

KLEINSCHALIG WONEN voor personen met dementie **'Het Anker Tongeren'**



Co -PARTNER EXPERTISECENTRUM DEMENTIE



MANTELZORGHUIS JONDEMENTIE



KENNISATELIER ARCHIPEL - Psychogeriatrische kennisverbreding en verdieping

Beste bewoner,

Onze organisatie is bekommerd om een kwaliteitsvolle zorg die aansluit bij uw verwachtingen. Om deze reden willen wij inzetten op 'klantbeloften'. Een belofte is een engagement die een organisatie maakt ten opzichte van u als bewoner.

Wij willen u uitnodigen om samen met ons hierover van gedachten te wisselen. Het doel van deze bijeenkomst is om uw mening te beluisteren. Waar liggen uw prioriteiten en behoeften, waar dienen wij als organisatie sterker rond te werken: meer vrijetijdsaanbod, meer gevarieerde voeding, betere communicatie, meer aandacht voor privacy, ...

Graag wil ik u uitnodigen om deel te nemen aan deze bespreking op woensdag 21 december om 10 u. Ik zou uw deelname zeer op prijs stellen. Naast u worden circa 10 bewoners uitgenodigd uit de serviceflats.

Alvast tot dan,

Abrahams Johan
 Directeur

Lisse Tielen
 Studente sociaal werk, hogeschool PXL

ABRAHAMS JOHAN
 ALGEMEEN DIRECTEUR

Woon- en zorgcentrum Sint Elisabeth	Demerstraat 80	3500 Hasselt	PE 1055 VZB 2237	011/22 40 71
Woon- en zorgcentrum Sint Franciscus	Wijkstraat 102	3700 Tongeren	PE 477 VZB 2143	012/23 15 45
Kleinschalig wonen 't Anker				
Woon- en zorgcentrum Eyckendael	Eyckendael 14	3770 Riemst	PE 2608 VZB 2479	012/25 04 20
Serviceflatresidentie 't Demeryck	Demerstraat 80	3500 Hasselt	PE 1886	011/22 40 71
Serviceflatresidentie Sint Jozef	Wijngaardstr. 16	3700 Tongeren	PE 2539	012/39 49 33
Dagzorgcentrum De schakel	Wijngaardstr. 16	3700 Tongeren	DVC BE 2498	012/39 49 33
www.begralim.be	info@begralim.be			

Bijlage 3: vragenlijst

Voorstellingsronde:

Kennismaking / voorstelling

Uitleg focusgroep en klantbeloften: Deze focusgroep gaat ongeveer anderhalf uur duren met tussendoor een kleine pauze. Ik ga een 15-tal vragen waarop jullie een eerlijke mening mogen geven.

Klantbeloften zijn beloften die de organisatie maakt tegenover de bewoners. Met een klantbelofte wil het woonzorgcentrum een 'belofte' doen inzake datgene wat de bewoners belangrijk vinden... daarom dat we deze bevragen.

Een belofte is een engagement, dat het woonzorgcentrum dan ook wil waarmaken.

Vragen:

1. Op basis van wat maakten jullie een keuze voor dit woonzorgcentrum?
 - a. Kloppen deze verwachtingen?
2. Wat verwacht u mbt de organisatie?
 - a. Van personeel (vriendelijkheid,...)
 - b. Van zorg in algemeen
 - c. Van voeding
 - d. Van activiteiten
 - e. Algemeen
3. Wordt er geluisterd naar u?
4. Is er iets dat u mist in het WZC / de SF?
 - a. Wat is dat? Wat kan er volgens u beter?
 - b. Wat zou u 'echt' realiteit willen zien?
5. Ik heb gelezen dat ouderen graag Is dat iets voor u? (SF: Krijgt u hier de kans toe?)
Hoe vaak zou dit mogen doorgaan? (de antwoorden kunnen gegeven worden bij vragen omtrent vrijetijd/animatie)
 - ⇒ Een wandeling maken
 - ⇒ Een (hand-)massage krijgen
 - ⇒ Spek en eieren eten
 - ⇒ Gaan winkelen
 - ⇒ Leren werken met pc
 - ⇒ Terrasje doen
 - ⇒ Naar een museum gaan
 - ⇒ Op bezoek gaan bij familie
 - ⇒ Meer tijd tijdens de verzorging willen krijgen

⇒ ... (Aangeven dat de bewoner hier zelf iets mag invullen)

6. Welke zwakke punten zijn er binnen de organisatie?
 - a. Van personeel (vriendelijkheid, ...)
 - b. Van zorg in algemeen
 - c. Van voeding
 - d. Van activiteiten
 - e. Algemeen
7. Welke sterke punten zijn er?
 - a. Van personeel (vriendelijkheid, ...)
 - b. Van zorg in algemeen
 - c. Van voeding
 - d. Van activiteiten
 - e. Algemeen
8. Wat zou u graag nog meer ontvangen?
 - a. Meer animatie
 - b. Meer toezicht op sommige momenten
 - c. Meer variatie op de voeding (vraag dan concreet wat)
 - d. ...
9. Wat is de minste fijne ervaring waar u regelmatig mee te maken heeft? (eenzaamheid, confrontatie met dementerende medebewoners, beperkte communicatie van personeelsleden, ...)
10. Wat vindt u NU, in uw leven op dit ogenblik, belangrijk?
11. Stel dat u een wens mag doen, (om iets te krijgen of doen) wat zou dit dan zijn?
 - a. Wat zou u graag nog een keer doen of willen?
12. Zou u deze wens vaak in vervulling willen laten gaan? Hoe vaak?
13. In het WZC is er een Bewonersraad / In de serviceflats is er een Gebruikersraad. Kent u deze? Wat weet u hierover?
 - a. Zou u hier naar toe gaan met uw ideeën? Waarom wel / niet?
14. Wilt u hier nog iets aan toevoegen?

Bijlage 4: powerpointslides

Focusgroep 'klantbeloften'

Lisse Tielen

Wat zijn klantbeloften?

- ▶ Klantbeloften zijn beloften die de organisatie maakt tegenover de bewoners.
- ▶ Het woonzorgcentrum wil met een klantbelofte een 'belofte' doen inzake datgene wat de bewoners belangrijk vinden.

- ▶ Op basis van wat maakten jullie een keuze voor dit woonzorgcentrum?

- ▶ Kloppen deze verwachtingen?

- ▶ Wat verwacht u m.b.t. de organisatie?
 - Van personeel?
 - Van zorg in algemeen?
 - Van voeding?
 - Van activiteiten?
 - Iets anders?

- ▶ Wordt er geluisterd naar u?

- ▶ Is er iets dat u mist in het woonzorgcentrum?

- ▶ Wat zou u 'echt' realiteit willen zien?

Ik heb gelezen dat ouderen graag

- Een wandeling maken
- Een (hand-)massage krijgen
- Spek en eieren eten
- Gaan winkelen
- Leren werken met pc
- Terrasje doen
- Naar een museum gaan
- Op bezoek gaan bij familie

▶ Is dat iets voor u? Of liever iets anders?

▶ Hoe vaak zou dit mogen doorgaan?

▶ Welke zwakke punten zijn er binnen de organisatie?

▶ Welke sterke punten zijn er?

▶ Wat zou u graag nog meer ontvangen?

▶ Wat is de minst fijne ervaring waar u regelmatig mee te maken heeft?

▶ Wat vindt u nu, in uw leven op dit ogenblik, belangrijk?

▶ Stel dat u een wens mag doen, (om iets te krijgen of doen) wat zou dit dan zijn?



▶ Zou u deze wens vaak in vervulling willen laten gaan?



▶ In het woonzorgcentrum is er een Bewonersraad. Kent u deze?



▶ Zou u hier naar toe gaan met uw ideeën?
▶ Waarom wel / niet?



▶ Wilt u hier nog iets aan toevoegen?



Bedankt!



Focusgroep 'klantbeloften'

Lisse Tielen

Wat zijn klantbeloften?

- ▶ Klantbeloften zijn beloften die de organisatie maakt tegenover de bewoners.
- ▶ De organisatie wil met een klantbelofte een 'belofte' doen inzake datgene wat de bewoners belangrijk vinden.

▶ Op basis van wat maakten jullie een keuze voor deze serviceflats?

▶ Kloppen deze verwachtingen?

▶ Wat verwacht u m.b.t. de organisatie?

▶ Wordt er geluisterd naar u?

▶ Is er iets dat u mist in de serviceflats?

▶ Wat zou u 'echt' realiteit willen zien?

Ik heb gelezen dat ouderen graag

- Een wandeling maken
- Spek en eieren eten
- Gaan winkelen
- Leren werken met pc
- Terrasje doen
- Naar een museum gaan
- Op bezoek gaan bij familie



▶ Krijgt u hier de kans toe?

▶ Is dat iets voor u? Of liever iets anders?



▶ Welke zwakke punten zijn er binnen de organisatie?



▶ Welke sterke punten zijn er?



▶ Wat zou u graag nog meer ontvangen?



▶ Wat is de minst fijne ervaring waar u regelmatig mee te maken heeft?



▶ Wat vindt u nu, in uw leven op dit ogenblik, belangrijk?



▶ Stel dat u een wens mag doen, (om iets te krijgen of doen) wat zou dit dan zijn?



▶ Zou u deze wens vaak in
vervulling willen laten
gaan?



▶ In de serviceflats is er
een Gebruikersraad.
Kent u deze?



▶ Zou u hier naar toe gaan
met uw ideeën?
▶ Waarom wel / niet?



▶ Wilt u hier nog iets aan
toevoegen?



Bedankt!



