



Vragenlijsten leer van je organisatie

Gespreksleidraad voor interviews



Introductie

Deze vragenlijsten gebruik je bij [etappe 4 van de Innovatie-Route](#). Iedere organisatie is anders en verhoudt zich anders tot veranderen. Daarom is het belangrijk dat je in jouw organisatie zicht krijgt op factoren die implementatie kunnen stimuleren en belemmeren. Zicht krijgen op deze factoren gaat je helpen om jouw implementatie zodanig voor te bereiden zodat je een grotere kans van slagen hebt op een succesvolle uitvoering. Je weet immers waar en wanneer je allemaal rekening mee dient te houden bij de uitvoering en wie je hierbij nodig gaat hebben.

De vier belangrijkste perspectieven om in dit onderdeel mee te nemen zijn die van de cliënten/naasten, de collega's, de teams en de organisatie als geheel. Voor iedere groep is een vragenlijst ontwikkeld (zie de volgende pagina). Je zult vragen tegenkomen die je aan meerdere groepen stelt, juist om de verschillende perspectieven te verzamelen en zo een compleet beeld te krijgen.



Vorbereiding

De vragenlijsten werken het beste als je jezelf – of degene die de interviews gaat doen – al hebt kunnen verdiepen in de belangrijke documenten van de organisatie. Denk hierbij aan eerdere projectplannen, beleidsstukken en zorginhoudelijke documenten die voor jouw project en de zorgvraag waarmee je aan de slag gaat van belang zijn. Wat hierbij helpt, is om niet alleen de stukken te lezen, maar om ook in gesprek te gaan met degene die de documenten heeft opgesteld zodat voor jou helder wordt uit welke context het document is ontstaan, wie erbij betrokken waren en wat bijvoorbeeld de status is van de uitvoering van het document.t.

Tips:

- Vul de vragenlijsten samen met je projectteam aan met relevante vragen.
- De afdeling communicatie kan je adviseren over een passende formulering van de vragen en geschikte vorm van interviewen van cliënten en collega's.
- Maak gebruik van de [Handleiding doorvragen](#).
- Je kunt de interviews doen door aantekeningen te maken bij de vragen op de volgende pagina en/of door het gesprek op te nemen. Voor dat laatste vraag je vooraf altijd toestemming. Het gesprek opnemen is handig omdat je aantekeningen tot hoofdlijnen kunt beperken en daardoor aandachtiger kunt luisteren. Details kun je waar nodig terugluisteren.

Uitvoering

Je gebruikt de vragenlijsten op de volgende pagina bij het afnemen van interviews.

Te interviewen personen:

- 2-3 cliënten
- Zo mogelijk iemand van de centrale cliëntenraad (CCR)
- 4-6 collega's van diverse afdelingen
- Het hele projectteam gezamenlijk

Cliënten

Kies cliënten/naasten die de uitdaging waarvoor je een oplossing zoekt kennen én mensen die daar (nu nog) weinig mee te maken hebben. Deze interviews duren waarschijnlijk een half uur tot een uur. Houd daarbij ook rekening met de energie en het begripsniveau van de cliënt, bijvoorbeeld door de cliënt en naaste samen te interviewen.

Collega's

Kies twee à drie collega's uit de zorg die met (de uitvoering en resultaten van) je project te maken hebben én 2-3 collega's die in eerdere projecten een rol hebben gespeeld. De vragen voor 'de collega' kun je combineren met de vragen voor 'de teams' en 'de organisatie'. Probeer ze wel per vragenlijst af te handelen en benoem dat duidelijk. Dit helpt de geïnterviewde om te schakelen van het eigen perspectief naar dat van het team en de organisatie. Neem, voor zover nodig, de antwoorden van eerder geïnterviewden mee en toets de antwoorden.

Projectteam

Uiteindelijk maak je met de uitkomsten van de interviews samen met je projectteam een inschatting van de rode draad en belangrijkste succes- en faalfactoren. Deze neem je op in de risico-analyse van je projectplan. Belangrijke punten bespreek je alvast met je opdrachtgever, zodat je tijdig maatregelen kunt nemen voor eventuele risico's.

Vragenlijsten

Onderstaande vragenlijsten bevatten een aantal basisvragen die je kunt stellen aan de te interviewen personen. Op basis van de documenten die je van tevoren hebt doorgenomen kun je daarbij voorbeelden noemen. Vraag bijvoorbeeld: "Hoe vond jij in project X?". Wat ook kan helpen is om bij elke vraag op het eerste antwoord door te vragen (zie ook de handleiding doorvragen), of om de vraag "Hoe weet je dat?" of "Kun je daar iets meer over vertellen?" te stellen. Zo verzamel je nog meer informatie en context.

1. De cliënt/naaste

- Gebruik je zelf wel/geen technologie in je dagelijkse dingen (wat kan helpen is om wat laagdrempelige voorbeelden van technologie te benoemen, zodat de verbinding ontstaat met wat er allemaal kan vallen onder de noemer van technologie)?
- Wat vind je van technologie in de zorg? Zou je het willen gebruiken? En hoe denk je dat andere cliënten daarnaar kijken? (Introduceer deze vaag met wat toegankelijke voorbeelden van technologie, bijvoorbeeld beeldcontact of de technologie waarom dit project begonnen is.
- Zie je veel technologie ingezet worden in je omgeving in de zorg?
- Welke technologie zou jij willen dat er wordt ingezet?
- Hoe kijkt de Centrale Cliënten Raad naar de inzet van technologie? Welke rol heeft de CCR als de organisatie nieuwe technologie inzet in de zorg?

- Wordt technologie besproken in gezamenlijke overleggen met cliënten?
- Maak je samen met jouw zorgverleners de keuzes voor je zorg? Is de inzet van technologie daar een vanzelfsprekend onderdeel van?
- Heb je gesprekken of evaluaties samen met je zorgverleners over hoe je de zorg ervaart en op welke manier helpen deze gesprekken wel of niet?
- Wat heb jij nodig om aan de slag te gaan met het gebruik van technologie in de zorg?
- Zie jij problemen om technologie zo te gaan gebruiken zodat je er ook echt wat aan hebt? En zie je die ook op de langere termijn?
- Wat of wie kan jou helpen om meer te doen met technologie in de zorg? Alles mag.
- Heb je in het verleden weleens iets gemerkt binnen de organisatie dat er dingen gingen veranderen? Hoe vond je die veranderingen gaan? Werd dat goed begeleid bijvoorbeeld?
- Zijn er nu veranderingen die misschien niet helemaal goed verlopen volgens jou en waar ligt dat dan aan?

2. De collega

- Sta je open voor het gebruik van technologie in de zorg? En je collega's?
- Als je wat bezwaren voelt, zou je die dan kunnen omschrijven?
- Als je denkt aan de visie van de organisatie, heeft de inzet van zorg technologie daar dan een rol in? Waarom wel of niet?
- Ervaren zorgverleners, cliënten en naasten technologie als een meerwaarde voor de kwaliteit van begeleiding en zorg? Kun je daar voorbeelden van noemen?
- Wat is je mening over de digitale vaardigheden van jou, jouw team/ collega's en van cliënten en naasten? Is deze bijvoorbeeld goed op orde of heeft die nog wel wat aandacht nodig? Kun je een schatting maken in percentages bij hoeveel procent van de collega's het wat aandacht nodig heeft?
- Welke goede/slechte ervaringen heb je met de inzet van technologie? Wat kunnen wij ervan leren voor ons project?
- Ervaar je voldoende ruimte om nieuwe dingen te ontwikkelen en aan te leren?
- Wordt door de mensen in je organisatie de zorg (en de vraagstukken die erbij horen) voor of met je cliënten ingevuld, en op welke wijze is dat laatste onderdeel van elke dag?



- Wat heb je nodig om aan de slag te gaan, en te blijven, met de inzet van technologie in de zorg?
- Welke knelpunten zie je? En zie je die ook op de langere termijn?
- Welke grote projecten lopen er die aandacht vragen?
- Hoe is de leercultuur binnen de organisatie? Mogen dingen fout gaan?

3. De teams

- Is de bezetting in het projectteam, de zorgteams, marketing/communicatie, leren & ontwikkelen en ICT voldoende om tijd in te ruimen voor dit project?
- Is er begeleiding beschikbaar voor de teams om een verandering in de manier van werken vorm te geven?
- Is er ervaring met projectmanagement/lean/agile in het team?
- Wordt data uit dossiers en technologie ingezet bij het verbeteren van zorgprocessen?
- Hoe komen beslissingen tot stand? Wie zijn daarbij betrokken?
- Wordt er gewerkt met jaarplannen? Komen die gemakkelijk tot stand? Als ze niet gemakkelijk tot stand komen, wat zijn daar dan de oorzaken van? Kan je de jaarplan cyclus benutten voor het uitvoeren van dit plan?
- Hoe is samenwerking in het team?
- Is het team belast met projecten naast de zorgtaken?
- Is er een visie op hoe het team met zorg omgaat?



- Hoe goed is dit team in 'borgen'? Hoe is jullie dat vergaan in eerdere projecten? Ging dat meestal gemakkelijk? Wat is daarvan geleerd, hebben jullie een lijstje met goede voorbeelden? Kun je die toepassen? En geldt dat voor alle locaties en organisatieonderdelen?
- Viert het team successen? Hoe vieren ze hun successen? Als niemand kleine successen viert, maar jij dat wel iedere keer wil, sla je dan de plank mis? Of zijn ze daar juist heel blij mee?
- Ben je in staat de juiste (tussentijdse) doelen te benoemen die SMART genoeg zijn om ze ook te halen, zodat je straks iets te vieren hebt?
- Zijn er voorbeelden waarin technologie 'gewoon' onderdeel van de zorg is, beschikbaar is voor iedere cliënt, bekend en in gebruik is door iedere collega? Op welke wijze is dit geïmplementeerd? Wie waren daarbij betrokken (welke rollen)?
- Hoe goed kan bijvoorbeeld je team of de organisatie de jaarlijkse 'gewone doelen' halen? Is er een plan-do-check-act-achtig mechanisme in de organisatie en Hoe werkt dat?
- Welke vergaderstructuur is er? En is het gewoon dat daar projecten – en hun uitdagingen – besproken worden?

4. De organisatie

- Kennen de mensen in de organisatie het vraagstuk waar jij mee aan de slag wilt? Delen ze de mening dat er iets mee moet gebeuren? Waaraan is dit merkbaar? Is er bijvoorbeeld een visie op het onderwerp waarmee je aan de slag gaat, zoals slaap?
- Hoe draagt marketing/communicatie bij aan het creëren van het besef dat er iets moet gebeuren?
- Is er een visie op inzet van zorgtechnologie en zo ja, welke visie?
- Hoe en wanneer is jullie visie op technologie tot stand gekomen? Was dat in samenspraak met de cliënten, naasten, zorgverleners en ICT-mensen?
- Welke middelen en mensen heeft de organisatie beschikbaar om (de visie op) technologie en/of verandering te realiseren?
- Zijn er in de organisatie (uit vorige projecten) al heldere richtlijnen over toepassing/inzet van zorgtechnologie?
- Hoe heeft de organisatie ingeregeld dat zorgtechnologie ook na implementatie wordt gebruikt, bijvoorbeeld bij nieuwe collega's? Is dit op organisatieniveau geborgd?
- Hoe is de beslisboom in de organisatie? Is er een verschil in de route voor formele en informele besluiten?



- Hoe projectvaardig is de organisatie? Hoe verlopen de projecten, van groot tot klein. Hoe succesvol zijn ze (welke projecten zijn succesvol geborgd, waaraan is dat te merken, wat zijn de redenen hiervan?) En bij projecten waarbij dit minder goed is verlopen, wat is hier de reden van?
- Hoe goed is de organisatie in 'borgen'? Hoe is jullie dat vergaan in eerdere projecten? Ging dat meestal gemakkelijk? Wat is daarvan geleerd, hebben jullie een lijstje met goede voorbeelden en wie houdt dat bij? Kun je die toepassen? En geldt dat voor alle locaties en organisatieonderdelen?
- Welke andere grote projecten lopen er die aandacht vragen?
- Hoe is de leercultuur binnen de organisatie? Mogen dingen fout gaan?
- Op een schaal van 1 tot 10 – hoe gewoon is het in de organisatie om in gesprek met de cliënt/naaste tot een gezamenlijk plan te komen?
- Viert de organisatie successen? Hoe goed is de organisatie daarin? Als niemand kleine successen viert, maar jij dat wel iedere keer wil, sla je dan de plank mis? Of zijn ze daar juist heel blij mee?
- Ben je in staat de juiste (tussentijdse) doelen te benoemen die SMART genoeg zijn om ze ook te halen, zodat je straks iets te vieren hebt?
- Hoe goed kan bijvoorbeeld een team of de organisatie de jaarlijkse 'gewone doelen' halen? Is er een plan-do-check-act-achtig mechanisme in de organisatie en werkt dat goed? Welke vergaderstructuur is er? En is het gewoon dat daar projecten – en hun uitdagingen – besproken worden?

Colofon

Deze beschrijving is tot stand gekomen en gefinancierd binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg (IIG) van Volwaardig leven, een programma van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Innovatie-impuls heeft als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten.

[Meer over de Innovatie-impuls](#)

Vormgeving

Public Cinema, Amsterdam

Contact

Innovatie Impuls,
Vilans en Academy het Dorp

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is echter niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. Vilans en Academy Het Dorp (AHD) aanvaarden geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Deze uitgave mag zonder toestemming van Vilans en AHD voor nietcommercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Delen uit deze tekst mogen worden overgenomen met bronvermelding. Voorts alle rechten voorbehouden.

Juni 2022

