Cliënten over Kwaliteit – Ambulante begeleiding

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Ambulant regio Almere
Ambulant Veluwe 1
Ambulant Veluwe 2

Cliëntenraadpleging 2022

LSR - landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
Utrecht, januari 2023

Daniela Roeland
Rinskje Molier-Dijkstra

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht
Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding **4**
- 1.1. Doelgroep Ambulante Hulpverlening Midden Nederland 4
- 1.2. Doel 4
- 1.3. Leeswijzer 5

2. Resultaten Ambulant regio Almere **6**
- 2.1. Respons 6
- 2.2. Cijfer 6
- 2.3. Wat gaat goed? 7
- 2.4. Wat kan beter? 10

3. Resultaten Ambulant regio Veluwe 1 **13**
- 3.1. Respons 13
- 3.2. Cijfer 13
- 3.3. Wat gaat goed? 14
- 3.4. Wat kan beter? 17

4. Resultaten Ambulant regio Veluwe 2 **20**
- 4.1. Respons 20
- 4.2. Cijfer 20
- 4.3. Wat gaat goed? 21
- 4.4. Wat kan beter? 24

5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen **26**
- 5.1. Samenvatting Ambulant regio Almere 26
- 5.2. Samenvatting Ambulant regio Veluwe 1 27
- 5.3. Samenvatting Ambulant regio Veluwe 2 28
- 5.4. Samenvatting en conclusies Ambulante begeleiding Totaal 29
- 5.5. Algemene aanbevelingen 30
- 5.6. Inhoudelijke aanbevelingen per thema 32

Bijlage I Aanpak CoK **34**

Bijlage II Resultaten gesloten vragen **37**
- Ambulant regio Almere 37
- Ambulant regio Veluwe 1 40
- Ambulant regio Veluwe 2 43

1. Inleiding

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode september – december 2022. De raadpleging vindt plaats via de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). Dit is als erkende methode opgenomen in de Waaier van Cliëntervaringsinstrumenten binnen het KwaliteitsKompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).
In dit rapport staan de resultaten voor **Ambulante begeleiding team Almere, Veluwe 1 en Veluwe 2**.

1.1. Doelgroep Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland richt zich in haar beleid op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB), psychische kwetsbaarheid / psychiatrische problematiek of dubbel diagnostiek[1].
Ambulante begeleiding biedt ondersteuning op afspraak aan mensen in hun eigen woonsituatie. Er zijn ook mogelijkheden voor terugval op een avond-/nachtdienst in de avonden/nachten. Cliënten ontvangen ambulante begeleiding op basis van een WMO-beschikking voor individuele begeleiding, via een WLZ beschikking met de grondslag verstandelijk gehandicapt (VG) of GGZ op basis van volledig pakket thuis (VPT) of modulair pakket thuis (MPT), of via een persoonsgebonden budget (PGB).

1.2. Doel

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen, wensen (waarom vinden cliënten dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbetersuggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie- en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders van de cliënten.

[1] Bron: website Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

1.3. Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken staan de uitkomsten van de dienst Ambulante begeleiding. De uitkomsten van team Almere worden beschreven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 geeft de uitkomsten van team Veluwe 1 weer en hoofdstuk 4 de uitkomsten van team Veluwe 2. In hoofdstuk 5 staan de samenvatting, conclusies van de dienst Ambulante begeleiding en aanbevelingen van het LSR. Bijlage I beschrijft de aanpak van de cliëntenraadpleging en in bijlage II staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst. Alle resultaten in deze rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR realiseert zich dat, ondanks deze aanpassingen, situaties en uitspraken tot personen herleidbaar kunnen zijn. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de betreffende informatie.

2. Resultaten Ambulant regio Almere

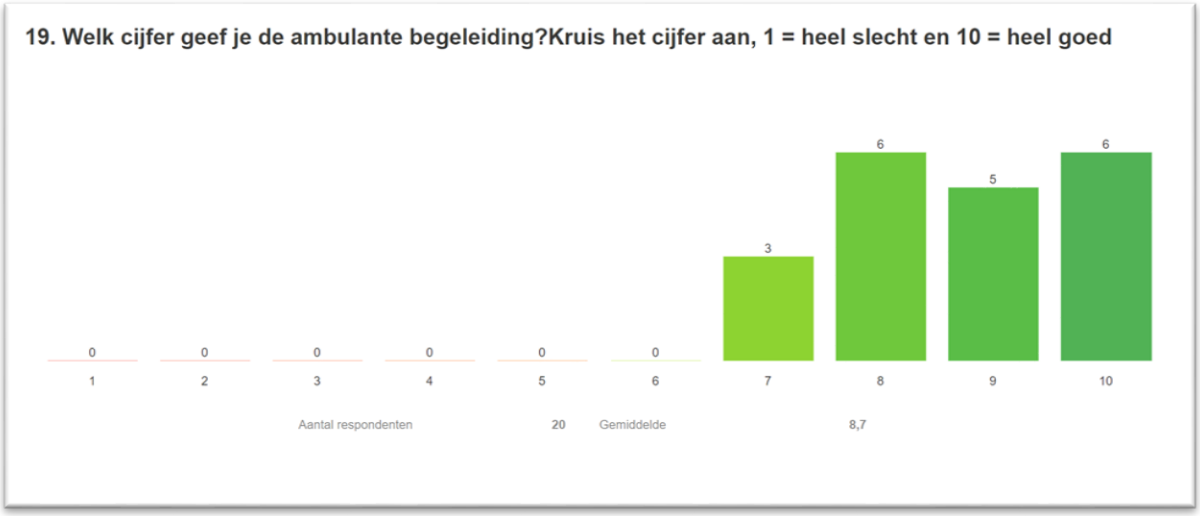
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dienst Ambulante begeleiding regio Almere ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen.

2.1. Respons

In totaal hebben 21 van de 150 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 14%, wat voor deze groepsgrootte onvoldoende is. Er is vervolgonderzoek nodig om te kunnen stellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de hele groep (zie bijlage I voor verdere toelichting over respons en representatieve resultaten).

2.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten in regio Almere de dienst ambulante begeleiding een voor deze doelgroep gemiddeld cijfer, namelijk een **8,7.**
Alle 21 cliënten hebben de dienst een cijfer gegeven. Zij geven allen een voldoende; alle cijfers liggen tussen de 7 en 10. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



1 Cijfers Ambulante Dienstverlening Almere

2.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de dienst Ambulante begeleiding regio Almere. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de cliënten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, vijf cliënten) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
21 respondenten	*5-7 reacties*
• De gewenste begeleiding krijgen	• Praktische hulp van begeleider
• Informatie krijgen over veranderingen	• Emotionele steun van begeleider (praten, luisterend oor ervaren)
• Bereikbaarheid begeleider	• Bejegening begeleider
• Meehelpen bij maken persoonlijk plan en doelen	
• Samenwerken met begeleider aan behalen van doelen	
• Luisteren door de begeleiders	
• Tijd van de begeleiders	
• Wachten op de begeleiders	
• Vertrouwen in de begeleiders X	
• Vrij voelen het te zeggen als je het ergens niet mee eens bent	
• Bepalen door de begeleiders	
• Klik met de begeleider	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van de dienst ambulante begeleiding Almere van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Gewenste begeleiding** (praktische en emotionele steun)
2. **Bejegening en houding begeleider** (luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)
3. **Samenwerking met begeleider** (informatie, bereikbaarheid, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. **Gewenste begeleiding** *(praktische en emotionele steun)*

Bijna alle cliënten ervaren dat zij de hulp krijgen die zij wensen, blijkt uit de beantwoording van de meerkeuzevraag en de reacties op de open vragen. Cliënten benoemen in het algemeen dat ze blij zijn dat de ambulante begeleider langskomt en helpt. Anderen lichten toe dat ze praktische steun krijgen, zoals hulp bij papieren en boodschappen of adviezen voor problemen die ze zelf moeilijk weten op te lossen. Een cliënt zegt: 'Hij houdt de boel hier draaiend'. Ook komt uit reacties naar voren dat cliënten emotionele steun ervaren, doordat ze kunnen praten met de begeleider en hun 'ei kwijt kunnen'. Tenslotte blijkt de positieve ervaring van cliënten ook uit reacties op de vraag wat cliënten zouden veranderen in de ambulante begeleiding als zij het voor het zeggen hadden. Meer dan de helft van de cliënten reageert hier op dat zij het zo zouden laten of niets zouden veranderen en enkele cliënten reageren dat zij niet weten wat ze anders zouden willen.

2. **Bejegening en houding begeleider** *(luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)*

Naast tevreden over de hulp, zijn de cliënten ook positief over de begeleider die bij hen komt. Dit blijkt uit het feit dat nagenoeg alle meerkeuzevragen over de begeleider als sterk punt naar voren komen. Cliënten ervaren dat de begeleider naar hen luistert, ze vertrouwen de begeleider, ervaren een klik en vinden dat de begeleider niet voor hen bepaalt. Ook in de toelichtingen die cliënten geven bij de open vragen komt deze waardering voor bejegening en houding naar voren. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat hij zich prettig voelt bij de begeleider en alles kan zeggen. Een ander waardeert de rust en de humor van de begeleider en weer een ander dat hij niet behandeld wordt als een klein kind. Eén cliënt zegt als toelichting bij het gegeven cijfer: 'Omdat het echt een topper is, ik vertrouw hem volkomen'. Verder noemen enkele cliënten dat de begeleider goed zijn best doet en graag wil helpen.

3. **Samenwerking met de begeleider** *(informatie, bereikbaarheid, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)*

Ook over de samenwerking met de begeleider zijn de cliënten positief. De cliënten die dat wilden hebben hun plan en doelen samen met de begeleider opgesteld en geven aan dat de begeleider met hen werkt aan het behalen van de doelen. Een cliënt licht toe dat de begeleider zijn eerlijke mening daarbij geeft. De cliënten blijken zich allen vrij te voelen het tegen hun begeleider te zeggen als ze het ergens niet mee eens zijn. Ook rondom de organisatie van de begeleiding komt een positief beeld naar voren: de begeleider is goed bereikbaar, cliënten ervaren dat ze niet hoeven te wachten op de begeleider, dat deze voldoende tijd voor hen heeft en hen informeert over veranderingen in de begeleiding.

Citaten sterke punten

In onderstaand kader staat ter illustratie van de sterke punten een aantal opmerkingen van cliënten.

- Omdat het gewoon goed is. Ik ben tevreden.
- Omdat de eerste keer toen ze mijn begeleider werd ik direct hulp kreeg met de problemen waar ik tegenaan liep.
- Omdat ze een beetje mee kan denken en naar me luistert.
- Ik kan makkelijk met de begeleider praten en die overlegt met mij, het is duidelijk.
- Ik vind het fijn dat ik begeleiding heb gekregen en krijg.
- Alles is fijn, het hele gezin is blij als ze is langs geweest.
- Gesprekken voeren tijdens een goede wandeling. Ik kan mijn ei kwijt.
- Ik ben blij dat ze er zijn.

2.4. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, vijf cliënten) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
21 respondenten	*5-8 reacties*
• De woning van de cliënt	• Woonwensen
• De buurt waar de cliënt woont	• Financiële ruimte cliënten
• Wel eens eenzaam voelen in de woning	• Persoonlijk welbevinden cliënten (lichamelijk en psychisch)
• Nieuwe dingen leren	• Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
• Daginvulling	
• Wel eens vervelen in avonden en weekend	
• Contact met familie, vrienden, kennissen	
• Gelukkig voelen	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor de dienst ambulante begeleiding Almere van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding**
2. **Materiële situatie cliënten** (wonen, financiën)
3. **Persoonlijk welbevinden cliënten**

Op de volgende pagina zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding

Uit de raadpleging komt voornamelijk de tevredenheid over de ambulante begeleiding naar voren. De thema's die minder hoog 'scoren' lijken vooral te liggen op het gebied van de situatie en problematiek van cliënten en minder op het vlak van de begeleiding. Wel zijn er individuele wensen, aandachts- en verbeterpunten voor de begeleiding genoemd in reactie op de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding*. Zo wenst één cliënt meer uren hulp en een ander betere hulp bij problemen met een naaste. Een cliënt vertelt dat door verandering van medewerkers de opstart van zijn begeleiding is blijven liggen en wenst dat dingen sneller opgepakt worden. Wisselingen van begeleiders wordt ook door een ander cliënt genoemd die daarbij de wens voor meer vastigheid uitspreekt. Eén cliënt vertelt in het begin niet op de hoogte te zijn geweest van de weekendbereikbaarheid. Enkele cliënten noemen punten die buiten de verantwoordelijkheid van begeleiders liggen. Zo is een cliënt niet tevreden over de gesprekken met de gemeente, vindt iemand dat de begeleiders meer loon moeten krijgen en een ander dat er wat mag verbeteren voor begeleiders aan 'het systeem waarin gewerkt wordt'.
Uit de vragenlijst blijkt verder dat een derde van de cliënten ervaart 'soms wel, soms niet' nieuwe dingen te leren van hun ambulant begeleider. Cliënten geven daarbij echter geen toelichtingen of/wat zij zouden willen leren. Ook bij andere vragen komen hierover geen wensen naar voren.

2. Materiële situatie cliënten *(wonen, financiën)*

De helft van de cliënten geeft aan niet helemaal tevreden te zijn over zijn woning. Zij geven daarbij als reden vooral dat zij hun woning te klein vinden. Andere individuele minpunten zijn dat de woning gehorig, te warm of te duur is. Bij de open vragen noemen meerdere cliënten als wens een 'eigen', andere of mooiere woning of verhuizen naar een andere plek.
Een aantal cliënten voelt zich niet altijd prettig in de buurt waar zij wonen. Naaste enkele persoonlijke redenen, ervaren cliënten hinder van 'hangjongeren' of vinden dat de buurt verslechtert ('crimineel', 'steeds meer aso's).
In de open vraag welke wensen cliënten hebben voor hun leven, komen ook wensen rondom hun financiën naar voren. Cliënten geven aan dat zij meer geld willen hebben, 'meer financiële ruimte' of wensen dat bewindvoering stopt.

3. Persoonlijk welbevinden cliënten

Uit de beantwoording van de meerkeuzevragen blijkt dat meerdere aandachtspunten die cliënten ervaren te maken hebben met hun persoonlijk welbevinden. Naar voren komt dat de meeste cliënten zich (soms) niet gelukkig voelen. Dit sluit aan bij de wensen die meerdere cliënten noemen in reactie op de open vraag, zoals: 'geluk', een betere mentale gezondheid, stabiliteit, rust en een 'rustig onbezorgd leven'. Daarnaast noemt een aantal cliënten hun lichamelijke gesteldheid: gezondheid, een gezond lichaam, geen pijn meer. Eenzaamheid en sociale contacten komen ook als thema voor cliënten naar voren. De helft van de cliënten voelt zich wel eens eenzaam in zijn woning en ook is een deel van de cliënten niet tevreden over zijn contact met familie, vrienden en kennissen. Op de vraag of het netwerk van de cliënt voldoende betrokken wordt bij de ambulante begeleiding,

antwoordt de helft van de cliënten positief. Van de andere helft geeft de meerderheid aan niet te willen dat hun netwerk betrokken wordt.
Uit de beantwoording van de meerkeuzevragen blijkt verder dat tweederde van de cliënten niet (helemaal) tevreden is over hoe hun dagen eruit zien. Daarnaast verveelt bijna de helft van de cliënten zich wel eens in de avonden en weekenden. De cliënten lichten bij deze meerkeuzevragen niet echt toe wat ze missen of anders zouden wensen. Ook de open vragen leveren hierover geen aanvullende informatie op.

3. Resultaten Ambulant regio Veluwe 1

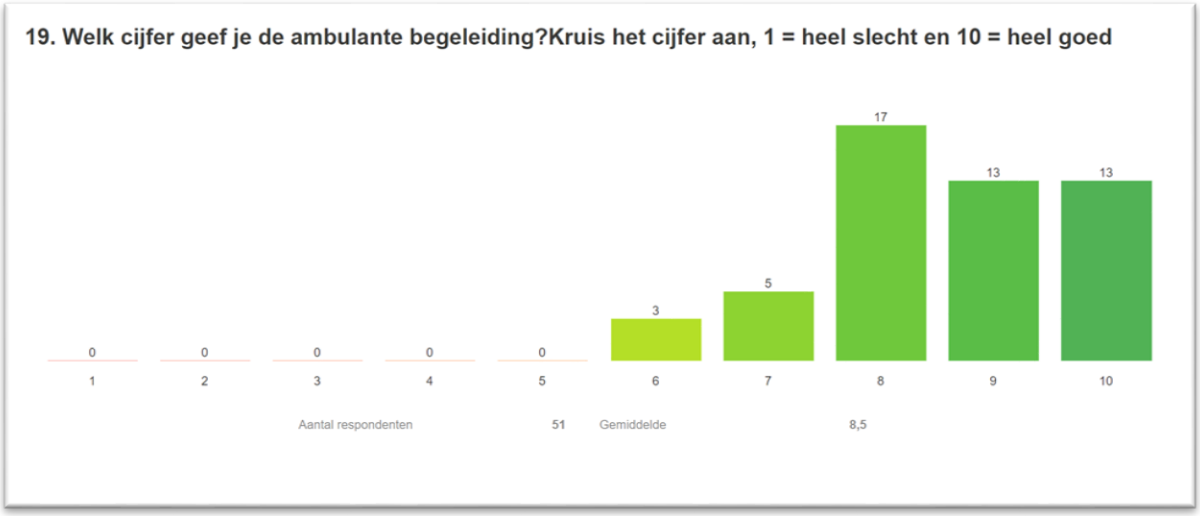
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dienst Ambulante begeleiding regio Veluwe 1 ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen.

3.1. Respons

In totaal hebben 52 van de 156 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 33%, wat voor deze groepsgrootte aan de krappe kant is om de resultaten representatief te noemen (zie bijlage I voor verdere toelichting over respons en representatieve resultaten).

3.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de dienst ambulante begeleiding een voor deze doelgroep gemiddeld cijfer, namelijk een **8,5.**
51 cliënten hebben de dienst een cijfer gegeven. Alle cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10); het meest gegeven cijfer is een 8. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



2 Cijfers Ambulante Dienstverlening Veluwe 1

3.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de ambulante begeleiding. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de cliënten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, 13 cliënten) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
52 respondenten	*14-28 reacties*
• Informatie krijgen over veranderingen	• Begeleiding in het algemeen
• Bereikbaarheid begeleider	• Hulp en/of steun ervaren
• Meehelpen bij maken persoonlijk plan en doelen	• Houding / bejegening / contact begeleider
• Samenwerken met begeleider aan behalen van doelen	
• Luisteren door de begeleiders	
• Wachten op de begeleiders	
• De begeleider vertrouwen	
• Bepalen door de begeleiders	
• Klik met de begeleider	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van de dienst ambulante begeleiding Veluwe 1 van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Hulp, steun en begeleiding in het algemeen**
2. **Bejegening en houding ambulant begeleider** *(luisteren, niet wachten, vertrouwen, klik, niet bepalen)*
3. **Samenwerking met begeleider** *(informatie over veranderingen, bereikbaarheid, samenwerking rondom plan en doelen)*

Op de volgende pagina zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Hulp, steun en begeleiding in het algemeen

In de reacties die cliënten geven op de open vragen, komt vooral waardering voor de ambulante begeleiding naar voren. Bij hun cijfer en bij de vraag wat ze fijn vinden in de begeleiding, antwoorden veel cliënten dat ze blij zijn met de begeleiding die ze krijgen of in het algemeen dat het goed gaat. Dit wordt ook bevestigd bij de vraag wat cliënten zouden veranderen in de begeleiding als zij het voor het zeggen hadden. Ruim de helft van de cliënten reageert hierop dat zij niets zouden veranderen of dat ze tevreden zijn met hoe het nu gaat.
Bij genoemde vragen zijn er ook meerdere cliënten die hun waardering wat verder toelichten. Cliënten vertellen bijvoorbeeld dat ze het fijn vinden hun verhaal kwijt te kunnen en dat ze geholpen worden bij de dingen waar ze tegenaan lopen. Anderen geven aan dat de begeleider helpt overzicht te houden en meedenkt of tips geeft.

2. Bejegening en houding ambulant begeleider

Uit zowel de meerkeuze- als de open vragen blijkt dat cliënten ook positief zijn over de manier waarop de ambulant begeleider met hen omgaat. Cliënten hebben vertrouwen in en ervaren een klik met hun begeleider. Ook vinden zij dat de begeleider goed naar hen luistert en niet voor hen bepaalt. In de toelichtingen bij deze meerkeuzevragen zeggen cliënten bijvoorbeeld over het luisteren: ‘ze geven me het gevoel dat ik gezien, gehoord en begrepen word’ of ‘als ik bijvoorbeeld vraag om een rondje te gaan lopen, kan dat altijd’. Een cliënt licht toe dat begeleiders niet voor hem bepalen: ‘ze geven tips en handvatten en wat je ermee doet moet je zelf weten’ en iemand zegt over de klik met zijn begeleiders: ‘Ik durf alles aan ze toe te vertrouwen en ze zijn er voor me’.
Bij de open vragen zijn vergelijkbare reacties te zien. Zo vertellen cliënten over een ‘open en ontspannen sfeer’, dat begeleiders ‘gezellig’ of ‘meegaand’ zijn en zij zich bij de begeleider op hun gemak voelen. Anderen ervaren oprechte interesse, een luisterend oor en vinden de begeleiders behulpzaam of duidelijk. Tenslotte antwoorden de meeste cliënten op de meerkeuzevraag dat zij niet op hun begeleider hoeven te wachten.

3. Samenwerking met begeleider

Cliënten zijn betrokken bij het opstellen van hun plan en doelen en ervaren dat zij samen met de begeleider aan deze doelen werken, blijkt uit de beantwoording van de meerkeuzevragen hierover. Ook in reactie op de open vragen komt de samenwerking naar voren. Enkele cliënten maken bijvoorbeeld opmerkingen als ‘Ik vind het prettig hoe wij samen werken’ of geven aan het fijn te vinden dat ze aan leerdoelen werken. Anderen vertellen dat de begeleiding met hen meedenkt over oplossingen of hen stimuleert om dingen op te pakken.
Ook over de praktische kant van de begeleiding komen, uit de meerkeuzevragen, enkele sterke punten naar voren. Zo vinden cliënten de bereikbaarheid van hun begeleider goed en ervaren zij geïnformeerd te worden over veranderingen in de ondersteuning.

Citaten sterke punten:
In onderstaand kader staat ter illustratie van de sterke punten een aantal opmerkingen van cliënten.

- Ik vind het fijn dat mijn begeleiding mij begrijpt. En dat ik vaak maar één woord nodig heb. Ik vind het prettig hoe wij samen werken.
- De aandacht die ik krijg, er komt iemand langs.
- Een goede klik en vertrouwen.
- Het meedenken in oplossingen, advies geduldig, rustige vibe werkt voor mij.
- Je wordt gewaardeerd als mens, ze laten je in je eigen waarde.
- Luister goed, geeft aandacht, helpt met problemen en helpt me dingen herinneren.
- Dat je direct vragen kan stellen en je direct dingen kan oplossingen of actie kan ondernemen.
- Het is goed zoals het is.
- Ik heb er niks op aan te merken, ze heeft me verder geholpen.
- Communicatie en samenwerking is goed.

3.4. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, dertien cliënten) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
52 respondenten	*13-15 reacties*
• De buurt waar de cliënt woont	• Woonwensen
• Wel eens eenzaam voelen in de woning	• Werk / daginvulling
• Nieuwe dingen leren	• Persoonlijk welbevinden
• Daginvulling	• Relatie(s) en/of sociale contacten
• Wel eens vervelen in avonden en weekend	
• Contact met familie, vrienden, kennissen	
• Gelukkig voelen	

Op basis van de tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor de dienst ambulante begeleiding Veluwe 1 van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Daginvulling, verveling, werk**
2. **Ontwikkeling** (nieuwe dingen leren, persoonlijke ontwikkeling)
3. **Sociale contacten en relaties, gevoelens van eenzaamheid**
4. **Persoonlijk welbevinden en wensen** (gelukkig voelen, buurt, woonwensen)
5. **Wensen ten aanzien van hoeveelheid en continuïteit begeleiding**

Op de volgende pagina zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Daginvulling, verveling, werk

Ongeveer de helft van de cliënten is niet (helemaal) tevreden over hoe zijn dagen eruit zien en verveelt zich wel eens in de avonden en weekenden, blijkt uit de beantwoording van de meerkeuzevragen hierover. Meerdere cliënten lichten daarbij toe dat ze op dit moment niet (kunnen) werken, voornamelijk door persoonlijke omstandigheden, zoals lichamelijke gezondheid of psychische problemen. Enkele cliënten geven aan dat ze werkzoekend zijn, dagbesteding in het weekend missen of een sport missen. Ook benoemt een aantal cliënten dat ze vrienden of een partner missen met wie ze wat zouden kunnen doen in hun vrije tijd.

2. Ontwikkeling *(nieuwe dingen leren, persoonlijke ontwikkeling)*
In reactie op de vraag over het leren van nieuwe dingen, antwoordt de helft van de cliënten dat zij soms nieuwe dingen leren van hun ambulant begeleider, enkele cliënten antwoorden dat dit nooit het geval is. Uit de reacties van cliënten bij deze vraag valt niet op te maken of zij wensen hebben op dit gebied. Wel noemt een aantal cliënten bij de vraag wat zij verder nog willen in hun leven wensen voor hun persoonlijke ontwikkeling. Deze wensen variëren van een rijbewijs halen, tot een opleiding doen, tot het ontwikkelen van meer zelfvertrouwen en zelfstandigheid.

3. Sociale contacten en relaties, gevoelens van eenzaamheid
Uit verschillende vragen blijkt dat cliënten wensen hebben of problemen ervaren ten aanzien van hun relaties. Ruim een derde is niet helemaal tevreden over zijn contacten met familie, vrienden en/of kennissen en meer dan de helft van de cliënten voelt zich wel eens eenzaam. Enkele cliënten lichten daarbij toe dat zij weinig aansluiting of contacten in hun buurt hebben, dat zij een partner missen, niet kunnen terugvallen op familie of weinig vrienden hebben. De reacties op de open vraag welke wensen cliënten hebben, bevestigen dit beeld. Meerdere cliënten geven bijvoorbeeld aan dat zij graag een partner zouden hebben om hun leven mee te delen. Ook noemt een aantal cliënten dat zij meer sociale contacten zouden willen, zoals uitbreiding van hun vriendenkring en tijd doorbrengen met familieleden.

4. Persoonlijk welbevinden en wensen *(gelukkig voelen, buurt, woonwensen)*
Bij meerdere vragen komen punten rondom het persoonlijk welbevinden van cliënten naar voren. De helft van de cliënten antwoordt bij de meerkeuzevraag dat zij zich op dit moment ‘een beetje’ of ‘niet’ gelukkig voelen. Enkele cliënten vertellen dat dit komt door hun gezondheid, psychische problemen of financiën. Dit komt ook terug in de wensen die cliënten hebben voor hun leven. Zij wensen bijvoorbeeld dat ze zich ‘goed’ of ‘happy’ voelen, geen pijn hebben en geen geldzorgen.
Een ander aspect rondom persoonlijk welbevinden heeft te maken met buurt waar cliënten wonen. Uit de meerkeuzevraag blijkt dat cliënten zich niet altijd prettig voelen in hun buurt. In de toelichtingen worden hiervoor uiteenlopende redenen genoemd, zoals last van buren, dat er soms onrust is, een diefstal, dat de buurt saai is of dat de eigen psychische gesteldheid maakt dat de cliënt zich niet prettig voelt in de buurt. De reacties op de vraag welke wensen cliënten hebben, lijken hier mee samen te hangen. Meerdere cliënten noemen hier verlangens rondom hun woonsituatie. Deze zijn uiteenlopend van aard, zoals samenwonen, zelfstandig wonen, een groter huis, een eigen plekje, een ander huis, een huis met tuin in plaats van een appartement, een koophuis.

Overige interessante punten *(wensen ten aanzien van hoeveelheid en continuïteit begeleiding)*
Cliënten is ook de vraag gesteld wat zij zouden veranderen in de ambulante begeleiding als zij het voor het zeggen hadden. Een aantal cliënten noemt hierbij dat zij graag minder wisselingen van begeleiders zouden zien en/of dat ervoor gezorgd moet worden dat begeleiders blijven. Ook enkele andere cliënten noemen zorg voor de begeleiders. Zo vindt een cliënt dat begeleiders op tijd pauzes moeten nemen en een ander dat er een betere reiskostenvergoeding moet zijn, zodat samen op pad gaan niet teveel geld kost voor de begeleider.
Enkele cliënten vinden dat er meer begeleiders moeten zijn of dat de begeleider als het nodig is flexibel wat langere tijd voor de cliënt zou moeten mogen nemen/inplannen.

4. Resultaten Ambulant regio Veluwe 2

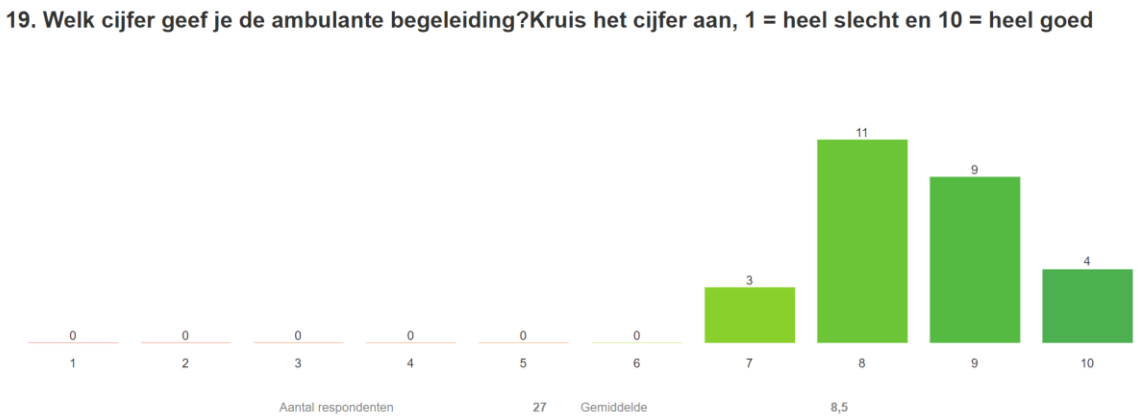
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dienst Ambulante begeleiding regio Veluwe 2 ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen.

4.1. Respons

In totaal hebben 27 van de 149 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 18%, wat voor deze groepsgrootte onvoldoende is. Er is vervolgonderzoek nodig om te kunnen stellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de hele groep (zie bijlage I voor verdere toelichting over respons en representatieve resultaten).

4.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de dienst ambulante begeleiding een voor deze doelgroep gemiddeld cijfer, namelijk een **8,5**.
Alle 27 cliënten hebben de dienst een cijfer gegeven. Zij geven allen een voldoende (cijfers 7-10), waarbij de 8 het meest gegeven cijfer is. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



3 Cijfers Ambulante Dienstverlening Veluwe 2

4.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de ambulante begeleiding. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de cliënten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, zeven cliënten) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
27 respondenten	*10-18 reacties*
• De gewenste begeleiding krijgen	• Begeleiding in het algemeen
• Informatie krijgen over veranderingen	• Omgang en contact begeleider
• Gesprek over persoonlijk plan en doelen	• Emotionele steun begeleider
• Meehelpen bij maken persoonlijk plan en doelen	
• Samenwerken met begeleider aan behalen van doelen	
• Luisteren door de begeleiders	
• Tijd van de begeleiders	
• Vertrouwen in de begeleiders	
• Vrij voelen het te zeggen als je het ergens niet mee eens bent	
• Bepalen door de begeleiders	
• Klik met de begeleider	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Gewenste begeleiding en steun**
2. **Omgang en contact begeleider** (luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)
3. **Samenwerking met begeleider** (informatie, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)

Op de volgende pagina zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Gewenste begeleiding en steun

Bijna alle respondenten krijgen de begeleiding die zij nodig hebben. De toelichting op de meerkeuzevraag en op de open vragen bevestigen de positieve waardering. Cliënten vertellen voornamelijk in algemene bewoordingen dat de begeleiding goed is of dat zij er tevreden over zijn. Eén van hen verwoordt: ‘Goede begeleiding, zoals ik ’t wil hebben’. Uit een aantal opmerkingen komt naar voren dat cliënten zich gesteund voelen door de begeleiding. Zo zegt iemand bijvoorbeeld: ‘Ik sta er niet alleen voor’. Een ander zegt: ‘Ik vind het fijn om iemand te hebben waar ik op terug kan vallen. Het is een steuntje in de rug’. Een aantal cliënten geeft aan hun verhaal kwijt te kunnen en dat ze het fijn vinden met iemand te praten. Enkele cliënten vertellen dat de begeleider met hen meedenkt en tips geeft. Op de vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?*, antwoordt de helft van de cliënten dat er niets hoeft te veranderen of dat zij niks kunnen bedenken, omdat (bijvoorbeeld) ‘het goed is zoals het gaat’.

2. Omgang en contact begeleider *(luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)*

Cliënten hebben veel waardering voor hun begeleider blijkt uit zowel de open vragen als de meerkeuzevragen. Dit betreft de persoon en houding van de begeleider en het contact tussen begeleider en cliënt. Alle cliënten vinden dat de begeleider goed naar hen luistert en niet voor hen bepaalt. Bijna alle cliënten vertrouwen hun begeleider en ervaren een klik met hun begeleider. Ook in de reacties op open vragen komen deze aspecten naar voren. Cliënten benoemen daarbij zaken als betrokkenheid, openheid en vertellen dat zij zich begrepen voelen door de begeleider.

4. Samenwerking met begeleider *(informatie, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)*

Uit meerdere vragen komt naar voren dat cliënten ook positief zijn over de samenwerking met hun begeleider. De cliënten antwoorden op de meerkeuzevragen dat zij hebben meegeholpen bij het maken van hun persoonlijk doel en plannen, dat zij de gesprekken daarover goed vinden en dat de begeleider goed met hen samenwerkt aan het behalen van de doelen. Enkele cliënten verwoorden dit ook in hun reactie op de open vraag wat zij fijn vinden aan de ambulante begeleiding, bijvoorbeeld: ‘Dat ik hulp krijg bij mij doelen en behalen hiervan. Ik weet dat het dan gebeurd en goedkomt’. Ook rondom de praktische kant van de samenwerking komt positieve waardering naar voren. Zo vinden bijna alle cliënten dat de begeleider voldoende tijd voor hen heeft en ervaren alle cliënten dat de begeleider het hen vertelt als er iets verandert in de ondersteuning. Een aantal cliënten bevestigt dit in hun reactie op de open vragen. Iemand zegt bijvoorbeeld: ‘Als ze wat later zijn, laten ze dat altijd weten’ en een ander noemt de begeleiding flexibel.

Citaten sterke punten

In onderstaand kader staat ter illustratie van de sterke punten een aantal opmerkingen van cliënten.

- Ik geef dit cijfer omdat ik op me begeleider kan bouwen en kan vertrouwen. Ik heb ontzettend veel aan haar.
- Omdat de begeleiding goed bezig is voor mij en ik heb geen problemen met de begeleiding.
- Begeleider is voor mij, ook als ik mij niet lekker voel.
- Ze is erg betrokken en betrouwbaar en lekker zich zelf. En ze is erg duidelijk ik weet wat ik aan haar heb!
- Begrijpt me, luistert goed, klik is er, vertrouwen is er.
- Ze is een toffe meid, doet het goed en is tof in de omgang.
- Ik vind het fijn dat ik wekelijks contact heb en dat ik terecht kan als er wat is. Ik vind het fijn dat er met mij mee gedacht wordt en naar mij geluisterd wordt.
- Goed gevoel erbij. Ze geeft mij andere inzichten.
- Er wordt aan mijn doelen gewerkt, en als ik andere dingen wil vertellen is daar altijd ruimte voor.

4.4. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens een kwart van de respondenten, zeven cliënten) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	**Uitkomsten open vragen uit vragenlijst**
27 respondenten	*7-8 reacties*
• De woning van de cliënt	• Individuele aandachtspunten rondom de begeleiding
• Wel eens eenzaam voelen in de woning	• Werk, daginvulling (wens)
• Nieuwe dingen leren	• Relatie (wens)
• Daginvulling	
• Wel eens vervelen in avonden en weekend	
• Contact met familie, vrienden, kennissen	
• Betrokken worden van netwerk	
• Gelukkig voelen	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor de dienst ambulante begeleiding Veluwe 2 van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Individuele aandachtspunten rondom de begeleiding**
2. **Daginvulling**
3. **Sociale contacten en relaties, netwerk cliënten**
4. **Persoonlijk welbevinden, ontwikkeling en wensen cliënten**

Onderstaand zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Individuele aandachtspunten rondom de begeleiding

Ten aanzien van de begeleiding en begeleiders komen uit de raadpleging vooral sterke punten naar voren. De aandachtspunten lijken vooral betrekking te hebben op de situatie en problematiek van cliënten. Enkele cliënten noemen wel individuele wensen, aandachts- en verbeterpunten voor de begeleiding. Deze komen naar voren in reactie op de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?.* Enkele cliënten maken een opmerking over de continuïteit van begeleiders:

een cliënt die in korte tijd vaak moest wisselen van begeleiders zou het fijn vinden als begeleiders langer blijven, een cliënt wenst dat er meer begeleiders B zijn en een ander dat er een nieuwe begeleider B komt.
Ook voor de begeleiding inhoudelijk noemen enkele cliënten aandachtspunten: meer tijd, meer aan de doelen werken en dat de begeleider wat actiever bezig mag zijn in de woning van de cliënt.
Verder zou een cliënt graag willen weten wie er in de avond en het weekend dienst heeft. Een ander noemt het upgraden van het computersysteem, zodat het sneller wordt.

2. Daginvulling

Ruim de helft van de cliënten is niet tevreden over hoe hun dagen eruit zien en/of verveelt zich wel eens in de avonden en weekenden. Enkele cliënten lichten hun antwoord toe. Zij vertellen bijvoorbeeld dat zij nog zoekend zijn naar een goede daginvulling, dat hun werk onvoldoende aansluit bij hun wensen/behoefte of dat zij bijvoorbeeld hobby's voor hun vrije tijd missen. Bij de open vraag welke wensen cliënten nog hebben, komt dit thema ook naar voren. Cliënten noemen wensen als 'weer aan het werk', een baan vinden, vrijwilligerswerk of dagbesteding.

3. Sociale contacten en relaties, netwerk cliënten

De helft van de cliënten vindt zijn contact met familie, vrienden en kennissen niet (helemaal) goed. Enkele cliënten geven een toelichting, bijvoorbeeld dat er minimaal contact is met familie en/of gezinsleden of dat ze graag wat meer contacten zouden willen hebben. Dit komt ook terug in enkele reacties bij de vraag of mensen zich wel eens eenzaam voelen in hun woning, wat bij ruim de helft van de cliënten het geval is. Zo vertellen cliënten geen bezoek te krijgen van familie of vrienden of dat een partner elders woont. Een derde van de cliënten die willen dat hun netwerk bij de begeleiding betrokken wordt, geeft het antwoord 'een beetje' op de vraag of het netwerk voldoende betrokken wordt. De vraag levert geen informatie op over wensen op dit gebied.

4. Persoonlijk welbevinden, ontwikkeling en wensen cliënten

Uit de raadpleging komt een aantal aandachtspunten naar voren die betrekking hebben op het welbevinden van de cliënt. Slechts een kwart van de cliënten antwoordt dat zij zich nu gelukkig voelen. Tweederde is 'een beetje' gelukkig en enkele cliënten voelen zich niet gelukkig. Slechts enkele cliënten geven een toelichting. Zij noemen hun gezondheid, persoonlijk proces, missen van naasten en woonsituatie als factoren die hun geluk op dit moment negatief beïnvloeden. Dezelfde thema's zijn terug te zien in de wensen die cliënten noemen voor hun leven: trouwen, een partner, samenwonen, een andere woning, zelfstandig wonen (wat betreft het wonen, blijkt overigens ook uit de meerkeuzevraag dat eenderde van de cliënten niet helemaal tevreden is over zijn woning). Enkele cliënten noemen verder als wens voor hun leven zaken rondom hun emotioneel welbevinden en ontwikkeling. Zo verlangen enkele cliënten meer stabiliteit of rust, van een persoonlijk probleem af komen of beter met bepaalde zaken leren omgaan. Op de meerkeuzevraag of cliënten nieuwe dingen leren, antwoordt meer dan de helft van de cliënten dat dit soms wel en soms niet het geval is. Niet duidelijk is of cliënten hierin aanvullende wensen hebben.

5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbetersuggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren. In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

5.1. Samenvatting Ambulant regio Almere

Binnen de dienst Ambulante begeleiding regio Almere hebben 21 van de 150 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 14%, wat te laag is, waardoor vervolgonderzoek wordt aangeraden.
Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. In paragraaf 5.4 staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Gewenste begeleiding (praktische en emotionele steun)	1	Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
2	Bejegening en houding begeleider (luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)	2	Materiële situatie cliënten (wonen, financiën)
3	Samenwerking met begeleider (informatie, bereikbaarheid, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)	3	Persoonlijk welbevinden cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten, die deelnamen aan de raadpleging in regio Almere, over het algemeen positief zijn over de Ambulante begeleiding. Dit blijkt onder andere uit het gemiddeld gegeven cijfer, **8,7**, de sterke punten uit de gesloten vragen en de positieve toelichtingen op de open vragen.
Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op een aantal thema's:

1. Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
2. Materiële situatie cliënten (wonen, financiën)
3. Persoonlijk welbevinden cliënten

Deze thema's worden verder toegelicht in paragraaf 5.4.

5.2. Samenvatting Ambulant regio Veluwe 1

Binnen de dienst Ambulante begeleiding regio Veluwe 1 hebben 52 van de 156 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 33%, wat aan de krappe kant is, waardoor vervolgonderzoek wordt aangeraden.
Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. In paragraaf 5.4 staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Hulp, steun en begeleiding in het algemeen	1	Daginvulling, verveling, werk
2	Bejegening en houding ambulant begeleider (luisteren, niet wachten, vertrouwen, klik, niet bepalen)	2	Ontwikkeling
3	Samenwerking met begeleider (informatie over veranderingen, bereikbaarheid, samenwerking rondom plan en doelen)	3	Sociale contacten en relaties, gevoelens van eenzaamheid
		4	Persoonlijk welbevinden
		5	Wensen ten aanzien van hoeveelheid en continuïteit begeleiding

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten, die deelnamen aan de raadpleging in regio Veluwe 1, over het algemeen positief zijn over de Ambulante begeleiding. Dit blijkt onder andere uit het gemiddeld gegeven cijfer, **8,5**, de sterke punten uit de gesloten vragen en de positieve toelichtingen op de open vragen.
Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 3.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op een aantal thema's:

1. Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
2. Materiële situatie cliënten (wonen, financiën)
3. Persoonlijk welbevinden cliënten

Deze thema's worden verder toegelicht in paragraaf 5.4.

5.3. Samenvatting Ambulant regio Veluwe 2

Binnen de dienst Ambulante begeleiding regio Veluwe 2 hebben 27 van de 149 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 18%, wat te laag is, waardoor vervolgonderzoek wordt aangeraden.
Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. In paragraaf 5.4staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Gewenste begeleiding en steun	1	Individuele aandachtspunten rondom de begeleiding
2	Omgang en contact begeleider (luisteren, vertrouwen, klik, niet bepalen door begeleider)	2	Daginvulling
3	Samenwerking met begeleider (informatie, tijd, samenwerking rondom plan en doelen, onvrede kunnen uiten)	3	Sociale contacten en relaties, netwerk cliënten
		4	Persoonlijk welbevinden, ontwikkeling en wensen cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten, die deelnamen aan de raadpleging in regio Veluwe 2, over het algemeen positief zijn over de Ambulante begeleiding. Dit blijkt onder andere uit het gemiddeld gegeven cijfer, **8,5**, de sterke punten uit de gesloten vragen en de positieve toelichtingen op de open vragen.
Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 4.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op een aantal thema's:

1. Individuele aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
2. Materiële situatie cliënten (wonen, financiën)
3. Persoonlijk welbevinden cliënten

Deze thema's worden verder toegelicht in paragraaf 5.4.

5.4. Samenvatting en conclusies Ambulante begeleiding Totaal

Uit de raadpleging binnen de dienst Ambulante begeleiding komen bij de drie regio's de onderstaande overeenkomstige sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Gewenste begeleiding, hulp/steun krijgen	1	(Individuele) aandachtspunten rondom (organisatie van) de begeleiding
2	Bejegening en houding begeleider	2	Daginvulling, werk, ontwikkeling
3	Samenwerking cliënt-begeleider	3	Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten die meededen aan de raadpleging bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland over het algemeen positief zijn over de Ambulante begeleiding. Dit blijkt onder andere uit de gemiddeld gegeven cijfers (8,7 en tweemaal 8,5), de sterke punten uit de gesloten vragen en de positieve toelichtingen op de open vragen.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragrafen 2.4, 3.4 en 4.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **(Individuele) punten rondom (organisatie van) de begeleiding:**
  zoals minder wisselingen begeleiders, meer (actieve) ondersteuning bij bepaalde zaken, flexibel meer tijd kunnen nemen
- **Daginvulling, werk, ontwikkeling**:
  zoals verveling in avonden/weekenden, wensen rondom ander werk/baan/hobby's, rijbewijs halen, persoonlijke ontwikkeling (zelfvertrouwen, zelfstandigheid).
- **Persoonlijk welbevinden en wensen**:
  zoals niet gelukkig voelen, wensen rondom vermindering problematiek (rust, stabiliteit, beter kunnen omgaan met problemen), gezondheid, een partner / relatie vinden, verbetering en/of uitbreiding sociale contacten, andere woning/woonsituatie, meer financiën.

5.5. Algemene aanbevelingen

Het LSR raadt aan om te investeren in **verdieping van de uitkomsten** van de cliëntenraadpleging. Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen. Maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Bekend is dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er **ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen**? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

De belangrijkste aanbeveling luidt daarom: zorg bij alle thema's voor een '**Cultuur van Continu met elkaar in Contact staan**' Met andere woorden: organiseer inspraak, zoals dit ook een vereiste is binnen de Wmcz. Denk bij een cultuur van continu met elkaar in contact staan zowel 'klein' (binnen de relatie cliënt-begeleider) als organisatie-breed. Voorbeelden om de 3xC vorm te geven:

- *Feedback-in-1-minuut-model* binnen de hele organisatie bij elk contact/overleg inzetten (met vragen als: 'Wat ging goed? Wat ging minder goed? Wat kan ik de volgende keer anders doen?');
- '*Pizza-overleg*': laagdrempelige bijeenkomst – bijvoorbeeld in combinatie met samen pizza eten – voor uitwisseling ervaringen rondom een bepaald thema;
- *Groepsgesprek*;
- S*piegelgesprek* met cliënten (en/of vertegenwoordigers) en medewerkers;
- *Teamreflectie* over uitkomsten cliëntenraadpleging.

Het LSR raadt betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie aan **actief de eigen bijdrage uit te dragen**: wat kan ik zelf doen? (wat kan ik samen met mijn mede-cliënt/collega doen, wat kan ik als verwant/vertegenwoordiger doen, wat als medewerker, team, manager?). Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt[2]. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften cliënten en vertegenwoordigers hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert[3] en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.

[2] Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt
[3] Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

Tenslotte: besteed op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

5.6. Inhoudelijke aanbevelingen per thema

Bij de drie regio's komen de volgende overeenkomstige aandachtsgebieden naar voren:

1. (Individuele) punten rondom (organisatie van) de begeleiding)
2. Daginvulling, werk, ontwikkeling
3. Persoonlijk welbevinden en wensen

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen weergegeven. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken besproken worden en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en locatieniveau. Ook kunnen ze als input dienen voor de cliëntenraad en/of voor een teamreflectie van de medewerkers.

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen en stimulans voor gesprekken naar aanleiding van de cliëntenraadpleging.

1. Individuele punten rondom (organisatie van) de begeleiding

Aanbeveling: vervolg geven aan individuele punten en aanvullende informatie ophalen

Gezien de hoge positieve algehele waardering is het raadzaam extra in te zoomen op de punten van aandacht die individuele cliënten genoemd hebben. Dit kan, zoals bij de algemene proces aanbevelingen in vorige paragraaf beschreven, door met de cliënt in gesprek zijn punten te bespreken en daar desgewenst afspraken over te maken.
De individuele punten kunnen ook aanleiding zijn voor verdere uitvraag binnen het team / dienst / regio. Ook met het oog op de (te) lage respons, raadt het LSR aan om de resultaten in het algemeen met cliënten van de dienst te bespreken, bijvoorbeeld via een 'pizza-overleg'. Het is goed om daarbij vooral door te vragen of cliënten de sterke punten herkennen en welke aandachtspunten zij aanvullend hebben. Genoemde individuele punten uit deze raadpleging kunnen daarbij geanonimiseerd worden ingebracht om een thema te illustreren of mensen te prikkelen hun eigen mening daarover te geven.

2. Daginvulling, werk, ontwikkeling

Aanbeveling: in gesprek over wensen ten aanzien van daginvulling/werk en ontwikkeling

Cliënten geven aan wensen te hebben wat betreft hun daginvulling, werk en persoonlijke ontwikkeling. Het is aan te raden om bij individuele cliënten door te vragen op wensen ten aanzien van hun bezigheden en werk. Vraag ook door naar achterliggende redenen en denk liever in mogelijkheden dan in onmogelijkheden. Dit geldt ook voor eventuele leer/ontwikkelwensen. Vanuit de raadpleging komt de vraag naar voren óf en welke dingen cliënten zouden willen leren. Het is ook mogelijk dat er wel degelijk sprake is van een leerproces, maar cliënten minder zicht hebben op wat zij leren / geleerd hebben. Bovenstaande punten geven aanleiding tot het gesprek hierover, bijvoorbeeld gericht aandacht hieraan besteden bij evaluatiegesprekken. Inzicht in het eigen leerproces kan een positief effect hebben op iemands zelfvertrouwen en welbevinden. Daarnaast levert

het gesprek hierover mogelijk inspiratie op voor nieuwe doelen, begeleidingsbehoefte en werkzaamheden/activiteiten voor de cliënt.

3. Persoonlijk welbevinden en wensen

Aanbeveling: uitwisseling van aandachtspunten, wensen en behoeftes, individueel en op locatie/organisatieniveau

Het is goed om aandacht te besteden aan de aandachtspunten en wensen op het gebied van persoonlijk welbevinden. Onderzoek als cliënt en begeleider gezamenlijk op welke wijze de ambulante begeleiding mogelijk nog verder kan bijdragen aan het welbevinden. Vraag als begeleider door naar achterliggende redenen van bepaalde wensen en denk daarbij liever in mogelijkheden dan in onmogelijkheden. Maak de wens ‘kleiner’ door samen te onderzoeken welke eerste stappen cliënten kunnen zetten in de richting van realisatie van hun wensen.

Overweeg om cliënten ambulante begeleiding rondom bepaalde thema’s in contact te brengen, bijvoorbeeld via een eerder genoemd pizza-overleg. Mogelijk kunnen zij elkaar onderling tot steun zijn of inspireren. Uitwisseling met andere regio’s of diensten van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland kan leiden tot een bundeling van vergelijkbare signalen en behoeftes. Op organisatieniveau en vanuit de cliëntenraad kan daar mogelijk actie op ondernomen worden.

Bijlage I Aanpak CoK

De cliëntenraadpleging bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1. Startoverleg
Tijdens het startoverleg licht het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. Het LSR stelt een schriftelijke instructie beschikbaar voor alle begeleiders. Tevens bespreekt het LSR de CoK basis-vragenlijsten ‘Ambulante hulpverlening’, ‘Wonen’ en ‘Dagbesteding’.

Stap 2. Invullen vragenlijst / interviews
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland streeft ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten kunnen zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider, een naaste of vriend(in)/kennis de vragenlijst invullen.

AVG-wetgeving
De privacy van cliënten is gewaarborgd. Het LSR werkt met een datasysteem dat voldoet aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.
Het LSR noemt geen namen van cliënten en/of medewerkers in het rapport. Namen van cliënten worden alleen met toestemming gebruikt door de Ambulante Hulpverlening Midden Nederland om de resultaten van de vragenlijst aan het dossier van de cliënt te koppelen. Zie ook stap ‘Koppeling ondersteuningsplan’.

Stap 3. Koppeling ondersteuningsplan
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland zal op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking over het ondersteuningsplan:

1. Afnemen vragenlijst + bespreken antwoorden (ongeveer 2 weken voor ondersteuningsplanbespreking)
De cliënt vult samen met eigen begeleider of een externe begeleider de vragenlijst in. De cliënt en de begeleider bespreken de antwoorden. Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning? (Dit gesprek kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).

2. Vastleggen van afspraken & doelen
De cliënt en de begeleider maken SMART[4] afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

[4] SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Stap 4. Verdieping
Het LSR bespreekt resultaten van de vragenlijst in een groepsgesprek met cliënten en/of de cliëntenraad. Het gesprek is met cliënten van een en dezelfde woonlocatie of regio.

Stap 5. Rapportages
Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten schrijft het LSR een rapportage met daarin per hoofdstuk de uitkomsten van Ambulant regio Almere, regio Veluwe 1 en regio Veluwe 2, Dagbesteding en Wonen locatie Molenweg en Wonen locatie Zuiderzeepad.

Het LSR analyseert de antwoorden op de gesloten vragen, de toelichtingen bij de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten, de open vragen en de uitkomsten van de verdieping. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details toe te lichten.
Daarnaast trekt het LSR conclusies en doet aanbevelingen.

Stap 6. Opstellen verbeterplan (door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland)
Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt de bestuurder met de cliëntenraad een SMART-verbeterplan op. Dit doen zij door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken nemen zij de door de cliënten genoemde verbetersuggesties mee.

Stap 7. Evaluatie (door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland)
Na een jaar evalueren de cliëntenraad en de bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

Vragenlijsten
De gebruikte vragenlijsten zijn onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijsten richten zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

Analyse
De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.
Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de cliënten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de cliënten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen
Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)[5]. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons
De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening. Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

Representativiteit
Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

[5] Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen

Ambulant regio Almere

Totaal aantal respondenten: 21

Onderstaande tabel laat zien wie de vragenlijst heeft ingevuld:

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	5	24%
Ik zelf met hulp van een begeleider	16	76%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	0	0%
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0%
Totaal	**21**	**100%**

Uit de analyse van de gesloten vragen komen twaalf sterke punten (groene vlakken) naar voren, zes aandachtspunten (gele vlakken) en twee verbeterpunten (oranje vlakken).

Wonen		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je jouw woning?		52% (11)	24% (5)	24% (5)	(0)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		52% (11)	29% (6)	19% (4)	(0)
3.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		52% (11)	38% (8)	10% (2)	(0)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		71% (15)	14% (3)	14% (3)	(0)

Hulp van de ambulant begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulant begeleider die jij wilt hebben?		95% (20)	5% (1)	0% (0)	(0)
6.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		95% (19)	5% (1)	0% (0)	(1)
7.	Is jouw ambulant begeleider goed bereikbaar?		95% (20)	5% (1)	0% (0)	(0)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		80% (16)	15% (3)	5% (1)	(1)
9.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?[6]		94% (16)	0% (0)	6% (1)[7]	(1)
10.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		95% (20)	0% (0)	5% (1)	(0)
11.	Leer je nieuwe dingen van je ambulant begeleider?		61% (11)	39% (7)	0% (0)	(3)
12.	Luistert de ambulant begeleider naar je?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(0)
13.	Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?		95% (20)	0% (0)	5% (1)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de ambulant begeleider?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(0)
15.	Vertrouw je de ambulant begeleider?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(0)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulant begeleider?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(0)

[6] Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie ‘Nee dat wilde ik niet’. Deze categorie, die door 3 cliënten gekozen was, is niet meegenomen in de analyse.
[7] Antwoordcategorie ‘Nee dat is mij niet gevraagd’

17.	Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?		90% (19)	10% (2)	0% (0)	(0)
18.	Heb je een klik met begeleider C?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(0)

Je leven		Beoordeling	☺	😐	☹	Geen antwoord
19.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		33% (7)	33% (7)	33% (7)	(0)
20.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		57% (12)	38% (8)	5% (1)	(0)
21.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		60% (12)	25% (5)	15% (3)	(1)
22.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?[8]		90% (9)	10% (1)	0% (0)	(4)
23.	Ben je nu gelukkig?		30% (6)	40% (8)	30% (6)	(1)

Tot slot konden cliënten nog aangeven of ze met hun begeleider verder willen praten over de uitkomsten en of ze mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek:

Wil je met jouw begeleider verder praten over jouw uitkomsten?	**Aantal**
Ja	8
Nee	12
Geen antwoord	1
Totaal	**21**

Zou je mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek?	**Aantal**
Ja	4
Nee	17
Geen antwoord	0
Totaal	**21**

[8] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; 7 cliënten hebben dit antwoord gekozen. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse.

Ambulant regio Veluwe 1

Totaal aantal respondenten: 52

Onderstaande tabel laat zien wie de vragenlijst heeft ingevuld:

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	31	60%
Ik zelf met hulp van een begeleider	20	38%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	1	2%
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0%
Totaal	**52**	**100%**

Uit de analyse van de gesloten vragen komen negen sterke punten (groene vlakken) en zeven aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

Wonen		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je jouw woning?		73% (37)	22% (11)	6% (3)	(1)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		67% (35)	23% (12)	10% (5)	(0)
3.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		42% (22)	42% (22)	15% (8)	(0)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		81% (42)	13% (7)	6% (3)	(0)

Hulp van de ambulant begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulant begeleider die jij wilt hebben?		88% (46)	12% (6)	0% (0)	(0)
6.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		92% (48)	8% (4)	0% (0)	(0)
7.	Is jouw ambulant begeleider goed bereikbaar?		90% (47)	10% (5)	0% (0)	(0)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		82% (42)	14% (7)	4% (2)	(1)
9.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?[9]		100% (52)	0% (0)	0% (0)[10]	(0)
10.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		92% (47)	8% (4)	0% (0)	(1)
11.	Leer je nieuwe dingen van je ambulant begeleider?		48% (24)	46% (23)	6% (3)	(2)
12.	Luistert de ambulant begeleider naar je?		96% (50)	4% (2)	0% (0)	(0)
13.	Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?		88% (46)	10% (5)	2% (1)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de ambulant begeleider?		92% (48)	8% (4)	0% (0)	(0)
15.	Vertrouw je de ambulant begeleider?		92% (47)	8% (4)	0% (0)	(1)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulant begeleider?		86% (44)	14% (7)	0% (0)	(1)

[9] Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie ‘Nee dat wilde ik niet’. Deze categorie is door geen van de cliënten gekozen.
[10] Antwoordcategorie ‘Nee dat is mij niet gevraagd’

17.	Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?		96% (50)	4% (2)	0% (0)	(0)
18.	Heb je een klik met begeleider C?		90% (47)	10% (5)	0% (0)	(0)

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		57% (29)	33% (17)	10% (5)	(1)
20.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		48% (25)	42% (22)	10% (5)	(0)
21.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		63% (32)	31% (16)	6% (3)	(1)
22.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?[11]		71% (29)	19% (8)	10% (4)	(2)
23.	Ben je nu gelukkig?		52% (26)	38% (19)	10% (5)	(2)

Tot slot konden cliënten nog aangeven of ze met hun begeleider verder willen praten over de uitkomsten en of ze mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek:

Wil je met jouw begeleider verder praten over jouw uitkomsten?	**Aantal**
Ja	12
Nee	34
Geen antwoord	6
Totaal	**52**

Zou je mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek?	**Aantal**
Ja	13
Nee	35
Geen antwoord	4
Totaal	**52**

[11] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; 9 cliënten hebben dit antwoord gekozen. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse.

Ambulant regio Veluwe 2

Totaal aantal respondenten: 27

Onderstaande tabel laat zien wie de vragenlijst heeft ingevuld:

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	17	63%
Ik zelf met hulp van een begeleider	10	37%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	0	0
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0
Totaal	**27**	**100%**

Uit de analyse van de gesloten vragen komen elf sterke punten (groene vlakken) en acht aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

Wonen		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je jouw woning?		64% (16)	24% (6)	12% (3)	(2)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		73% (19)	19% (5)	8% (2)	(1)
3.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		30% (8)	56% (15)	15% (4)	(0)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		77% (20)	19% (5)	4% (1)	(1)

Hulp van de ambulant begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulant begeleider die jij wilt hebben?		96% (26)	4% (1)	0% (0)	(0)
6.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		100% (26)	0% (0)	0% (0)	(1)
7.	Is jouw ambulant begeleider goed bereikbaar?		89% (24)	11% (3)	0% (0)	(0)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		93% (25)	7% (2)	0% (0)	(0)
9.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?[12]		100% (27)	0% (0)	0% (0)[13]	(0)
10.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		96% (26)	4% (1)	0% (0)	(0)-
11.	Leer je nieuwe dingen van je ambulant begeleider?		41% (11)	59% (16)	0% (0)	(0)
12.	Luistert de ambulant begeleider naar je?		100% (27)	0% (0)	0% (0)	(0)
13.	Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?		93% (25)	7% (2)	0% (0)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de ambulant begeleider?		89% (24)	11% (3)	0% (0)	(0)
15.	Vertrouw je de ambulant begeleider?		93% (25)	7% (2)	0% (0)	(0)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulant begeleider?		93% (25)	7% (2)	0% (0)	(0)

[12] Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie ‘Nee dat wilde ik niet’. Deze categorie is door geen van de cliënten gekozen.
[13] Antwoordcategorie ‘Nee dat is mij niet gevraagd’

17.	Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?		100% (27)	0% (0)	0% (0)	(0)
18.	Heb je een klik met begeleider C?		96% (24)	6% (1)	0% (0)	(2)

Je leven		Beoordeling	☺	😐	☹	Geen antwoord
19.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		44% (12)	48% (12)	7% (2)	(0)
20.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		48% (13)	41% (11)	11% (3)	(0)
21.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		52% (14)	41% (11)	7% (2)	(0)
22.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?[14]		64% (14)	36% (8)	0% (0)	(1)
23.	Ben je nu gelukkig?		26% (7)	67% (18)	7% (2)	(0)

Tot slot konden cliënten nog aangeven of ze met hun begeleider verder willen praten over de uitkomsten en of ze mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek:

Wil je met jouw begeleider verder praten over jouw uitkomsten?	**Aantal**
Ja	8
Nee	17
Geen antwoord	2
Totaal	**27**

Zou je mee willen denken over het advies aan de organisatie en mee willen doen aan een groepsgesprek?	**Aantal**
Ja	3
Nee	22
Geen antwoord	2
Totaal	**27**

[14] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; 4 cliënten hebben dit antwoord gekozen. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse.