

Clïëntervaringsonderzoek DZN 2023

eindrapport

Den Haag, 29 augustus 2023

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
3.	BEGELEIDING	7
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Vergelijking met 2021	8
3.3.	Vergelijking tussen locaties	10
3.4.	Rapportcijfer begeleiding	11
3.4.1.	Gemiddeld cijfer per woonlocatie	11
4.	VRIJE TIJD	12
4.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	12
4.2.	Vergelijking met 2021	13
4.3.	Vergelijking tussen locaties	13
4.4.	Rapportcijfer vrije tijd	14
4.4.1.	Gemiddeld cijfer per woonlocatie	15
5.	MEDISCHE ZORG EN THERAPIE	16
5.1.	Antwoordverdeling zorg en therapie	16
5.2.	Vergelijking met 2021	17
5.3.	Vergelijking tussen locaties	17
6.	ONDERSTEUNINGSPLAN	18
6.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	18
6.2.	Vergelijking met 2021	19
6.3.	Vergelijking tussen locaties	20
7.	INSPRAAK EN KLACHTEN	21
7.1.	Inpraak (cliëntenraad)	21
7.2.	Cliëntenvertrouwenspersoon	21
7.3.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	21
7.4.	Vergelijking met 2021	22
7.5.	Vergelijking tussen locaties	22
8.	WONEN	23
8.1.	Antwoordverdeling het huis	23
8.2.	Antwoordverdeling hulp in huis	24
8.3.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	25

8.4.	Vergelijking met 2021	26
8.5.	Vergelijking tussen locaties	27
8.6.	Rapportcijfer wonen	28
8.6.1.	Gemiddeld cijfer per woonlocatie	28
9.	DAGBESTEDING EN WERK	29
9.1.	Inleiding	29
9.2.	Ondersteuning bij vinden werk of dagbesteding	29
10.	TOT SLOT	31
10.1.	Kwaliteit van leven	31
11.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	32
11.1.	Inleiding	32
11.2.	Positieve aspecten	32
11.3.	Mogelijke verbeterpunten	33
11.4.	Vergelijking met 2021	34
11.5.	Algemeen oordeel	35
BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN		36
	Begeleiding	36
	Vrije tijd	39
	Medische zorg	41
	Zorgplan	42
	Inspraak, klachten	43
	Wonen	44
	Dagbesteding en werk	46
	Open vraag tot slot	47

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

DZN gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar DZN heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door DZN. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipso Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipso Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017, 2019 en 2021 uitgevoerd voor DZN.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipso Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Opbouw van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, vrije tijd, medische zorg, ondersteuningsplan, inspraak en klachten, wonen, dagbesteding en werk en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij DZN is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

2.2. Vragenlijst en dataverzameling

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van DZN is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. Op verzoek van DZN is de volgorde van de modules aangepast. Daarnaast zijn een paar kleine inhoudelijke aanpassingen gedaan (ook in de eerder gebruikte versies). Zo is de formulering van de vragen bij het onderwerp 'hulp in huis' aangepast om aan te sluiten bij de vorm van dienstverlening die DZN biedt (meer gericht op ondersteuning van de cliënt bij diens zelfstandigheid, zodat niet gevraagd wordt of 'het eten lekker is', maar of de cliënt voldoende ondersteund wordt bij het boodschappen doen en gezond eten). De vragenlijst is mondeling afgenomen door een interviewer.

In totaal zijn 28 cliënten van DZN geïnterviewd, daarnaast hebben 9 cliënten de lijst zelfstandig ingevuld. De totale respons komt daarmee op 37 cliënten. Dat is beduidend meer dan in het voorgaande onderzoek (2021); destijds zijn 15 cliënten wonen geïnterviewd. Onderstaande tabel laat de verdeling van de respondenten naar locatie zien:

	aantal respondenten	% van totale respons
Next	12	32%
Connect	10	27%
Connect-UP	14	38%
Ambulant	1	3%

2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet').

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling (in percentages) voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (puntsgewijs).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking met de uitkomsten van 2021.
- Vergelijking tussen de woonlocaties Next, Connect en Connect-Up
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

Voor de vergelijking met de uitkomsten 2021, en de vergelijking tussen de locaties, hebben we de antwoorden (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. Vergelijking vindt plaats op basis van de drie antwoorden: 'bijna altijd' (positief), 'niet altijd' (kan beter) en 'vaak niet' (negatief).

De open antwoorden (**verbeterpunten en positieve punten**) zijn terug te vinden in de bijlage bij deze rapportage. We hebben ze uitgesplitst naar woonlocatie. De verbeterpunten op individueel niveau (gekoppeld aan naam van de cliënt) worden ook los van deze rapportage teruggekoppeld aan DZN (individuele dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek).

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij DZN. De antwoordverdeling is in percentages.

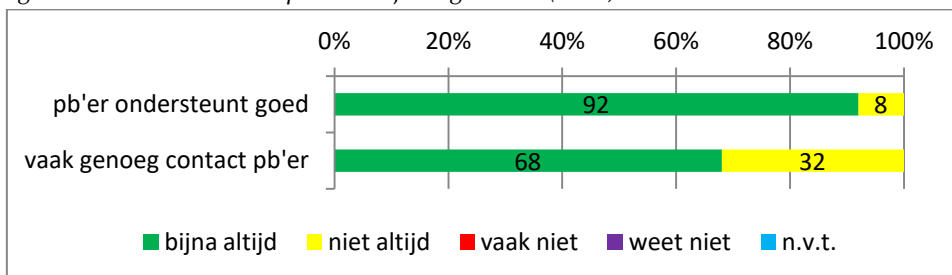
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 37, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92	8	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	68	32	-	-	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	76	19	-	-	5
4. De begeleiders je begrijpen?	59	22	8	8	3
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	76	19	-	3	3
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	76	16	3	3	3
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	84	14	3	-	-
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	32	8	5	8	46
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	32	14	3	3	49
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	76	5	5	3	11
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	78	11	-	3	8
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	59	8	8	11	14

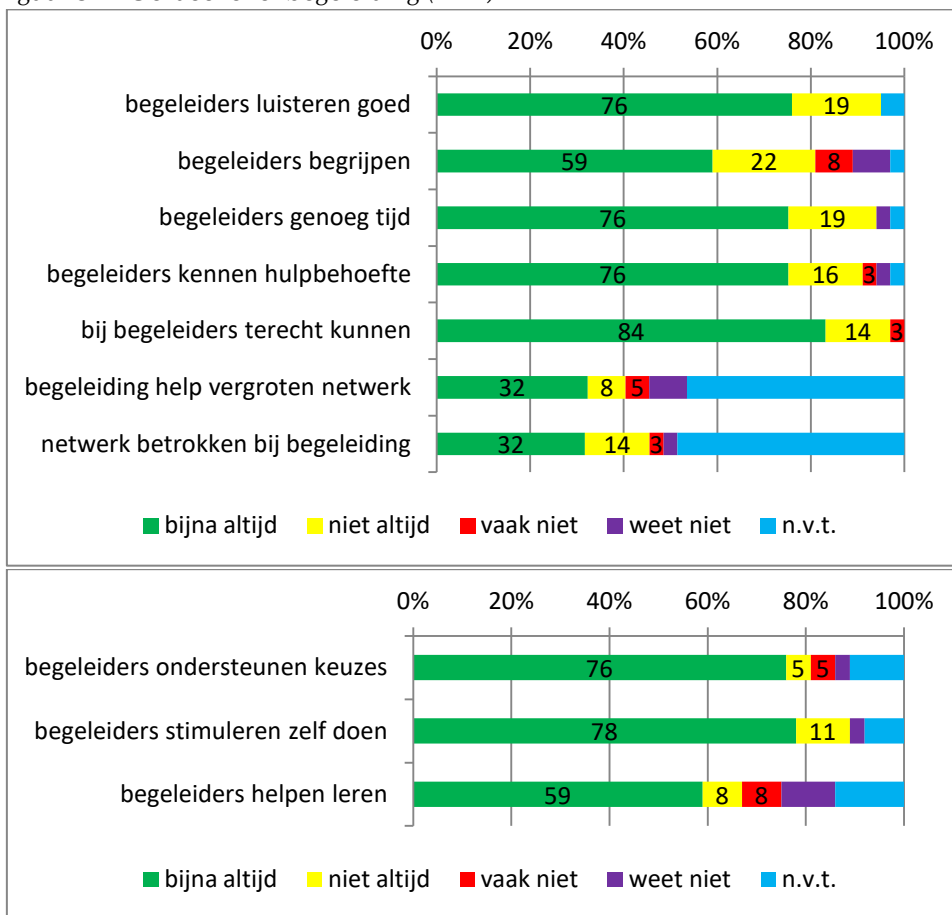
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er en de ondersteuning van begeleiders bij eigen keuzes en zelfstandigheid (weinig kritische antwoorden).
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is nauwelijks gegeven. Bij de vragen over begrip en hulp bij leren is dit antwoord gekozen door drie respondenten (8% van totaal).
- Bij enkele vragen ziet ongeveer een vijfde van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Bij de vraag over vaak genoeg contact hebben met de pb'er is dit antwoord het vaakst gegeven, door eenderde van de cliënten.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider (in %)



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)



3.2. Vergelijking met 2021

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2023 en in 2021. Zoals ook in de inleiding vermeld vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. De antwoordverdeling in onderstaande tabel kan door de correctie soms wat afwijken van de resultaten in tabel 3.1. Dat effect is het

duidelijkst bij vragen 8 en 9 (begeleiding bij vergroten netwerk, en betrokkenheid netwerk begeleiding), omdat hierbij vaak 'n.v.t.' is geantwoord.

Verschillen van ten minste 20 procentpunt tussen de twee onderzoeken zijn gearceerd (vanwege het kleine aantal respondenten in 2021 is gekozen voor een tamelijk groot verschil, waardoor minder kans is dat het verschil op 'toeval' berust).

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, vergelijking met 2021 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2023	 2021
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92	100
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	68	67
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	80	85
4. De begeleiders je begrijpen?	67	77
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	80	79
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	80	79
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	84	87
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	71	75
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	67	88
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	88	77
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	88	100
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	79	91

De vergelijking met 2021 laat geen grote verschillen zien. Het aandeel cliënten dat positief oordeelt over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding lijkt wat lager te zijn. Bij deze vraag is echter (ook in 2021) vaak 'n.v.t.' geantwoord, zodat het resultaat gebaseerd is op een kleine groep respondenten.

3.3. Vergelijking tussen locaties

In onderstaande tabel wordt het oordeel over de begeleiding uitgesplitst naar woonlocatie. We vergelijken de locaties op basis van het percentage 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van 20 procentpunt ten opzichte van de *beide andere* locaties zijn gemarkeerd.

Tabel 3.3. Oordeel over begeleiding, naar woonlocatie (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92	90	93
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	83	80	50
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	83	100	62
4. De begeleiders je begrijpen?	92	71	46
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	92	80	67
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	100	70	69
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	100	80	71
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	100	60	60
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	57	67	75
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	100	100	69
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	100	90	77
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	91	57	80

De vergelijking laat zien dat cliënten van Next op diverse onderdelen vaker positief oordelen dat de andere cliënten. Op diverse vragen kiest 100% van deze groep voor het 'bijna altijd' antwoord. Cliënten van Connect-UP zijn het meest kritisch over de begeleiding; op diverse vragen kiezen zij beduidend minder vaak voor het positieve antwoord.

3.4. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van DZN een 7,7 aan de begeleiders. Dat is wel iets lager dan het cijfer dat in 2021 is gegeven (8,1).

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 31)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	3	10%
6	1	3%
7	10	32%
8	9	29%
9	3	10%
10	5	16%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen cijfers lager dan een 5 gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 7. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Vijf cliënten geven een 10 (16% van de groep die een cijfer heeft gegeven).

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een alternatieve vraag in de vragenlijst opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding. Zes cliënten van DZN hebben hun oordeel over de begeleiding gegeven in termen van tevredenheid. Vijf van hen zijn 'heel tevreden' over de begeleiding en één respondent is 'een beetje tevreden'.

3.4.1. Gemiddeld cijfer per woonlocatie

In onderstaande tabel wordt het rapportcijfer voor begeleiding uitgesplitst naar woonlocatie.

Tabel 3.5. Gemiddeld rapportcijfer naar woonlocatie

Cijfer	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Next	9	8,6
Connect	8	7,3
Connect-Up	13	7,4

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Next het meest positief oordelen over de begeleiding. Het oordeel van cliënten Connect en Connect-Up ligt dicht bij elkaar.

4. VRIJE TIJD

4.1. Antwoordverdeling vrije tijd

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd.

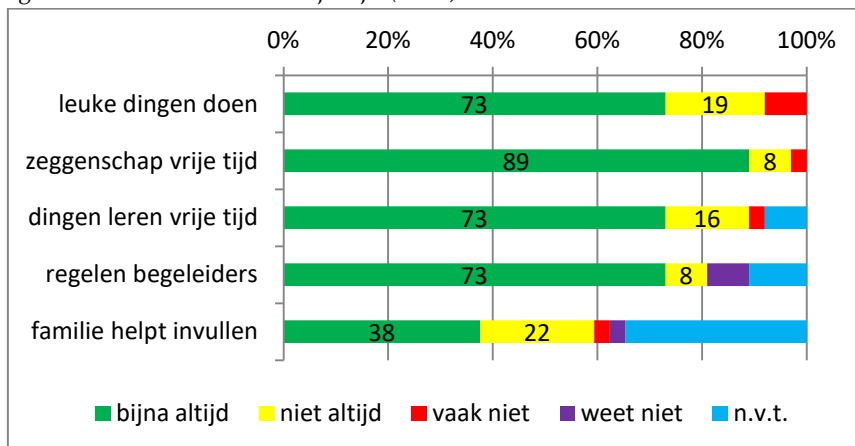
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 37)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	73	19	8	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	89	8	3	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	73	16	3	-	8
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	73	8	-	8	11
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	38	22	3	3	35

- Ongeveer drie kwart van de cliënten oordeelt positief over de dingen die ze kunnen doen in hun vrije tijd. Het vaakst is positief geantwoord op de vraag over zeggenschap over de vrije tijd.
- Er zijn weinig negatieve antwoorden gegeven. Relatief het vaakst komt dit voor bij de eerste vraag (drie respondenten, 8%).
- Ongeveer een vijfde kiest voor het antwoord 'niet altijd' bij de vraag over leuke dingen kunnen doen.

In figuur 4.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



4.2. Vergelijking met 2021

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2021. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen groter dan 20 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 4.2. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met 2021 (in %)

Vind je dat:	😊 2023	😊 2021
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	73	60
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	89	100
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	79	82
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	90	100
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	61	91

Cliënten lijken wat minder vaak positief te oordelen over de hulp van familie en vrienden bij het invullen van hun vrije tijd. Uiteraard is dat geen onderwerp dat binnen de directe invloedssfeer van DZN ligt.

4.3. Vergelijking tussen locaties

In onderstaande tabel wordt het oordeel over de vrijetijdsbesteding uitgesplitst naar de drie locaties. We vergelijken de locaties op basis van het percentage 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van 20 procentpunt ten opzichte van de beide andere locaties zijn gemarkeerd.

Tabel 4.3. Oordeel over vrije tijd, vergelijking tussen locaties (in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	100	80	50
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	90	79
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren?	89	70	79
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen?	100	83	85
5. Je familie/vrienden je genoeg helpen bij het invullen vrije tijd?	83	50	55

Ook hier zien we dat cliënten van Next het vaakst voor het positieve antwoord kiezen. Het verschil met andere locaties is het grootst bij de vraag over leuke dingen kunnen doen en de hulp van het eigen netwerk bij het invullen van de vrije tijd.

4.4. Rapportcijfer vrije tijd

Gemiddeld geven de cliënten een 7,7 aan hun vrijetijdsbesteding. In 2021 was dat een 7,0 (in de coronacrisis) en in 2019 was dat een 7,6. Er zijn dit jaar drie onvoldoendes gegeven (1, 3 en 5). Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gegeven door 30% van de cliënten. Tabel 4.4. geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.4. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 29)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	2	7%
5	1	3%
6	4	14%
7	6	21%
8	6	21%
9	1	3%
10	9	31%

Acht cliënten hebben geen rapportcijfer gegeven, maar de alternatieve vraag naar tevredenheid met de vrijetijdsbesteding beantwoord. De antwoordverdeling wordt hieronder weergegeven.

Tabel 4.5. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid vrije tijd (n = 8, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
63%	13%	13%	13%	-

4.4.1. Gemiddeld cijfer per woonlocatie

Hieronder wordt het rapportcijfer voor vrije tijd uitgesplitst naar woonlocatie.

Tabel 4.6. Gemiddeld rapportcijfer naar woonlocatie

Cijfer	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Next	8	8,0
Connect	7	8,0
Connect-Up	13	7,2

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Connect-Up gemiddeld minder tevreden zijn over hun vrije tijd (een lager rapportcijfer geven) dan de andere groepen. Hierboven zagen we ook al dat deze groep relatief kritisch oordeelt over de mogelijkheden om leuke dingen te doen in de vrije tijd (zie tabel 4.3).

5. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

5.1. Antwoordverdeling zorg en therapie

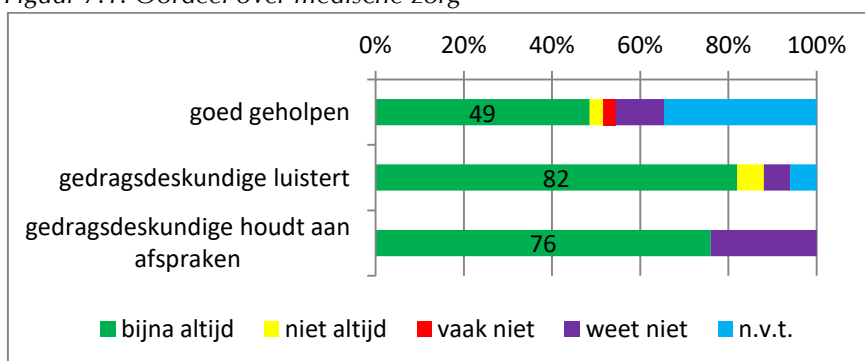
We hebben drie vragen gesteld over medische zorg en therapie. Vraag 1 gaat over de toegankelijkheid van medische zorg, vraag 2 en 3 over de gedragsdeskundige bij DZN. Die twee vragen zijn alleen gesteld als de cliënt ervaring heeft met de gedragsdeskundige (via een selectievraag). Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 5.1. Oordeel over medische zorg en gedragskundige (n = 37)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	49	3	3	11	35
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert? (n = 17)	82	6	-	6	6
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt? (n = 17)	76	-	-	24	-

- Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' blijkt dat de cliënten positief oordelen over de zorg en de gedragskundige (zie tabel 7.2 voor gecorrigeerde percentages van positieve antwoorden).
- Twee cliënten zijn niet (altijd) positief over de hulp die ze krijgen.

Figuur 7.1. Oordeel over medische zorg



5.2. Vergelijking met 2021

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2021 (de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.2. Oordeel over zorg, vergelijking antwoorden cliënten met 2021 (in %)

Vind je dat:	 2023	 2021
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	90	82
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	93	90
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100	100

In beide onderzoeken is de grote meerderheid positief over de zorg. In 2023 is wat vaker positief geoordeeld over de beschikbare hulp, maar het verschil is klein.

5.3. Vergelijking tussen locaties

In onderstaande tabel worden de antwoorden bij de vragen over medische zorg uitgesplitst naar de woonlocaties (percentage 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.3. Oordeel over medische zorg, vergelijking tussen locaties (in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Je goed geholpen wordt als je zorg of therapie nodig hebt?	86	100	90
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	100	83	83
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100	100	100

Deze analyse levert geen opvallende verschillen op tussen de locaties; in alle drie de locaties oordelen de cliënten positief over de medische zorg en gedragsdeskundige.

6. ONDERSTEUNINGSPLAN

6.1. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het ondersteuningsplan. We hebben vragen gesteld over de gemaakte afspraken, de inbreng van de cliënt en het houden aan de afspraken uit het plan door begeleiders en het netwerk van de cliënt. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

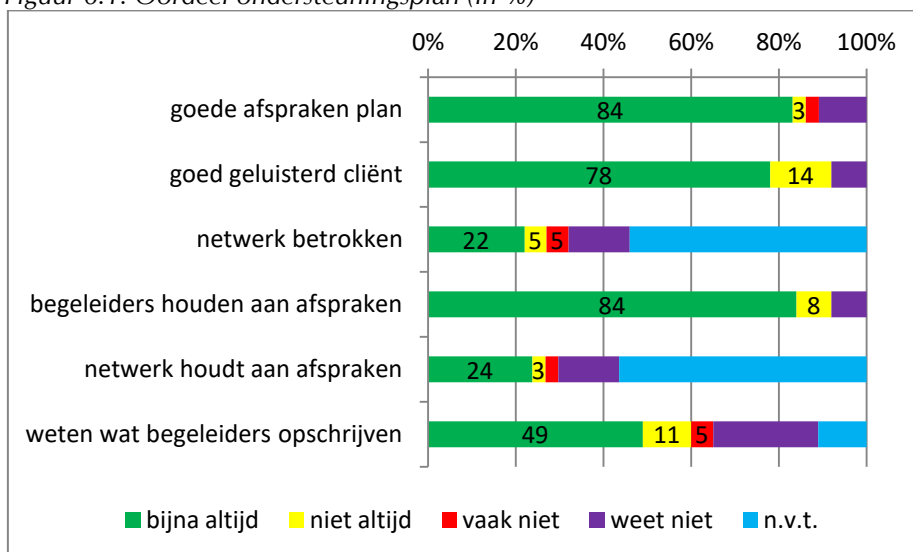
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=37, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 ? weet niet	
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	84	3	3	11	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	78	14	-	8	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	22	5	5	14	54
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	84	8	-	8	-
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	24	3	3	14	57
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	49	11	5	24	11

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over de afspraken en het houden aan afspraken door de begeleiders.
- De vragen over betrokkenheid van het eigen netwerk bij het ondersteuningsplan zijn meestal met 'weet niet' of 'n.v.t.' beantwoord. De overige respondenten oordelen hierover meestal positief.
- Er zijn niet veel kritische antwoorden gegeven. Een op de zeven respondenten vindt dat het luisteren naar de cliënt bij het maken van het plan 'beter kan'.

In figuur 6.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 6.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



6.2. Vergelijking met 2021

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2021 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). Verschillen van ten minste 20 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 6.2. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking antwoorden cliënten met 2021 (in %)

Vind je dat:	😊 2023	😊 2021
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	94	78
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	85	92
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	67	100
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	91	83
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	82	100
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	75	67

We zien dat cliënten in 2023 vaker positief oordelen over de afspraken in het plan. Het oordeel over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij het maken van het plan is dit keer minder positief. Bij deze vraag is echter vaak 'n.v.t.' geantwoord, zodat de vergelijking gebaseerd is op een klein groepje respondenten (zowel in 2023 als 2021).

6.3. Vergelijking tussen locaties

Tot slot van dit onderwerp kijken we weer naar de verschillen en overeenkomsten tussen de drie locaties. We doen dat aan de hand van het percentage 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van 20 procentpunt ten opzichte van de beide andere locaties zijn gemarkeerd.

Tabel 6.3. Oordeel over ondersteuningsplan, vergelijking tussen locaties (in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	100	100	86
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het plan?	100	100	64
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij maken van plan?	40	67	100
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het plan houden?	100	86	86
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	67	100	80
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	89	67	67

De verschillen zijn hier wat minder eenduidig dan bij andere thema's. Cliënten van Connect-Up zijn wat minder positief over de gemaakte afspraken en over het luisteren naar de cliënt, maar zijn wel het vaakst tevreden over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij met maken van het plan.

7. INSPRAAK EN KLACHTEN

7.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 7.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 37)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	84	11	5
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	68	24	8
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	49	5	46

Ruim 80% van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is, en tweederde weet wat de activiteiten zijn. De vraag of inspraak goed geregeld is, is door bijna dan de helft van de cliënten met 'weet niet' beantwoord. De helft van de respondenten is positief hierover.

7.2. Cliëntenvertrouwenspersoon

We hebben twee vragen gesteld over de bekendheid met de cliëntenvertrouwenspersoon.

Tabel 7.2. Bekendheid van cliëntvertrouwenspersoon (n = 37)

	JA	NEE	?
4. Weet je dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is?	73	22	5
5. Weet je wat de CVP doet?	60	32	8

Drie kwart van de respondenten is bekend met de cliëntenvertrouwenspersoon. 60% zegt ook te weten wat deze doet.

7.3. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 7.3. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 37)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
6. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	73	22	5	-
7. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	35	62	3	-
8. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	19	11	5	65

Drie kwart van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. 13 cliënten zeggen wel eens een klacht te hebben ingediend. Zeven zijn tevreden over de afhandeling van de klacht, vier zijn niet tevreden en twee weten dat niet.

7.4. Vergelijking met 2021

Hieronder vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2021¹ (in dit geval gaat het om ongecorrigeerde antwoorden):

Tabel 7.3. vergelijking met 2021, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2021	ja 2021
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	84	80
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	68	67
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	49	33
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	73	67
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	35	13

We zien dat het percentage cliënten dat bekend is met cliëntenraad en klachtenregeling ongeveer gelijk is aan vorige keer. Het aandeel cliënten dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend is wat toegenomen. Het is echter niet bekend hoe vaak het daarbij om een formele klacht gaat.

7.5. Vergelijking tussen locaties

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten van de drie woonlocaties. Ook hier gaat het om antwoorden 'ja' (geen correctie toegepast).

Tabel 7.4. vergelijking tussen locaties, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	Ja Next	Ja Connect	Ja Con-Up
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	83	90	79
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	83	90	36
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	67	40	43
4. Weet je dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is?	75	60	86
5. Weet je wat de CVP doet?	75	50	57
6. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	80	79
7. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	25	40	43

Deze uitsplitsing laat geen al te grote verschillen zien; uitzondering is de vraag over weten wat de cliëntenraad doet: hier valt het lage percentage bij de groep Connect-Up op.

¹ De vragen over Cliëntenvertrouwenspersoon zijn in 2021 niet gesteld.

² de ene respondent die ambulante begeleiding krijgt is niet meegenomen in deze resultaten

8. WONEN

8.1. Antwoordverdeling het huis

Het thema wonen in de vragenlijst is in drie blokken verdeeld: het huis, hulp in huis en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning.

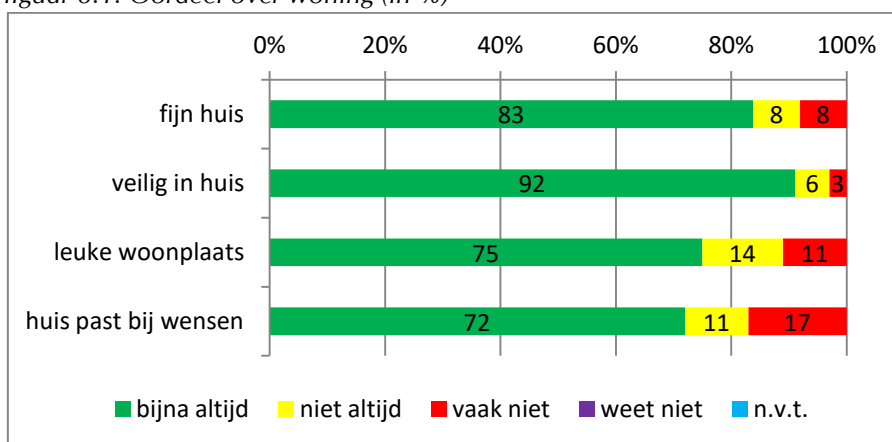
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 36²)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je een fijn huis hebt?	83	8	8	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	92	6	3	-	-
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	75	14	11	-	-
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie? (bijvoorbeeld groot genoeg is, of voldoende aangepast als dat nodig is)	72	11	17	-	-

- De grote meerderheid van de bewoners oordeelt positief over het huis en de woonomgeving.
- Relatief veel cliënten kiezen het negatieve 'rode' antwoord bij de vraag over aansluiting van het huis op de wensen/situatie.
- Het antwoord 'niet altijd' is het vaakst gekozen bij de vragen over de woonplaats.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 8.1. Oordeel over woning (in %)



² de ene respondent die ambulante begeleiding krijgt is niet meegenomen in deze resultaten

8.2. Antwoordverdeling hulp in huis

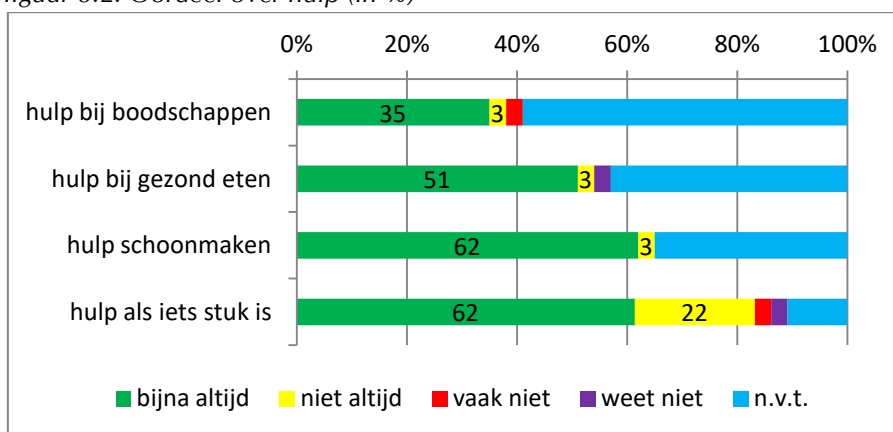
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij boodschappen doen, gezond eten, schoonmaak en onderhoud. Voor een groot deel van de cliënten van DZN zijn deze vragen echter niet van toepassing, zoals ook blijkt uit de antwoordverdeling:

Tabel 8.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 36)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	35	3	3	-	59
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	51	3	-	3	43
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	62	3	-	-	35
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	62	22	3	3	11

- Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' oordelen de cliënten positief over de ondersteuning bij het boodschappen doen, gezond eten en het schoonmaken (nauwelijks kritische antwoorden).
- Het meest kritisch zijn de cliënten over hulp als er iets stuk is in huis. Bijna twee derde oordeelt hierover positief, meer dan een kwart is in meer of mindere mate kritisch hierover.

figuur 8.2. Oordeel over hulp (in %)



8.3. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

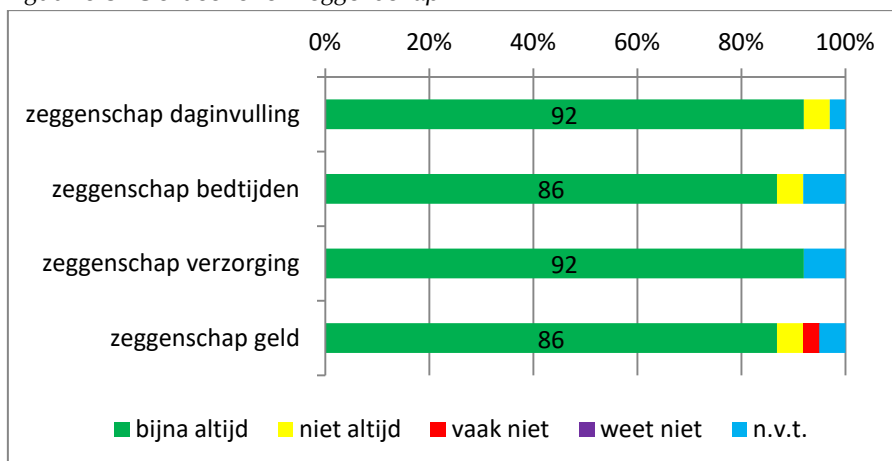
Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 8.3. Oordeel cliënten over zeggenschap (n = 36)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	92	5	-	-	3
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	86	5	-	-	8
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	92	-	-	-	8
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	86	5	3	-	5

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten bijna altijd positief over zeggenschap.
- Slechts een enkele keer is kritisch geantwoord (relatief het vaakst bij de laatste vraag over geld uitgeven)

Figuur 8.3. Oordeel over zeggenschap



8.4. Vergelijking met 2021

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden (na correctie) in beide onderzoeken zien. Verschillen van ten minste 20 procentpunt tussen de metingen zijn gearceerd.

Tabel 8.4. Oordeel over wonen, vergelijking met 2021 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2023	 2021
1. Je een fijn huis hebt?	84	47
2. Je veilig bent in je huis?	92	53
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	73	47
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	70	58
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	87	100
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	95	83
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	96	100
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	72	62
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	94	100
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	94	93
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	91	86

Het oordeel over het huis is in het huidige onderzoek positiever dan in 2021. Het is niet bekend wat de verklaring is, maar het verschil is opvallend groot. Mogelijk heeft het iets te maken met de respons: de groep respondenten is dit keer veel groter, en mogelijk zijn andere woonvormen vertegenwoordigd dan bij het vorige onderzoek. Bij de andere vragen (hulp, beslissen) zien we ook wel verschillen, maar die zijn over het algemeen niet opvallend.

8.5. Vergelijking tussen locaties

Tot slot van dit onderwerp kijken we weer naar de verschillen en overeenkomsten tussen de drie locaties. Verschillen van 20 procentpunt ten opzichte van de beide andere locaties (na correctie) zijn gemarkeerd.

Tabel 8.5. Oordeel over wonen, vergelijking tussen locaties (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Je een fijn huis hebt?	92	80	79
2. Je veilig bent in je huis?	83	100	93
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	67	80	79
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	75	70	71
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	100	75	83
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	100	75	100
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	100	100	89
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	82	88	54
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	100	86
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	100	100	86
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100	100	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	100	100	79

Met betrekking tot het oordeel over het huis zien we wel verschillen tussen de locaties, maar die zijn over het algemeen niet opvallend. Grootste verschil betreft het oordeel over hulp als er iets stuk is in huis: cliënten van de locatie Connect-Up zijn beduidend minder vaak positief over deze hulp.

8.6. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van DZN een 7,8 aan het wonen. Dat is ongeveer gelijk aan 2021 (7,9). Er zijn dit keer twee onvoldoendes gegeven, een 2 en een 4. Ruim de helft (57%) geeft een 8 of hoger. Het vaakst gegeven cijfer is een 7. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 8.5. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 31)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	2	6%
5	-	-
6	2	6%
7	10	31%
8	7	22%
9	6	19%
10	5	16%

De alternatieve vraag naar tevredenheid met wonen (in plaats van een rapportcijfer te geven) is beantwoord door vijf cliënten. Vier van hen geven aan 'heel tevreden' te zijn over het wonen bij DZN, een respondent is een 'beetje tevreden'.

8.6.1. Gemiddeld cijfer per woonlocatie

Hieronder wordt het rapportcijfer voor wonen uitgesplitst naar woonlocatie.

Tabel 8.6. Gemiddeld rapportcijfer naar woonlocatie

Cijfer	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Next	10	8,5
Connect	7	7,0
Connect-Up	14	7,4

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Next gemiddeld genomen positiever oordelen over het wonen dan de andere groepen. Cliënten van Connect geven gemiddeld het laagste cijfer.

9. DAGBESTEDING EN WERK

9.1. Inleiding

Bijna twee derde (62%) van de respondenten heeft dagbesteding of werk. Hieronder is weergegeven welke vorm van dagbesteding of werk dat is:

Tabel 9.1. vormen van dagbesteding en werk (n = 23 cliënten met werk of dagbesteding)

	aantal cliënten	% van alle respondenten
dagbesteding intern bij DZN	2	5%
dagbesteding bij andere organisatie	5	14%
werk (bedrijf of werkplaats)	14	38%
school/opleiding	1	3%
anders	4	11%

De vier cliënten die 'anders' hebben ingevuld, hebben de volgende toelichting gegeven:

- betaald werk als docent Engels
- sporten
- taxichauffeur
- zelf geregeld

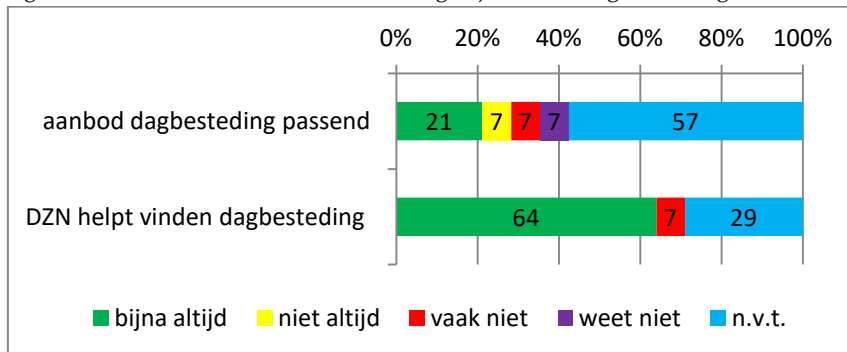
Zoals uit de toelichtingen blijkt zijn er bij de groep 'anders' nog twee cliënten met betaald werk (totaal 16).

De tabel laat zien dat slechts twee respondenten dagbesteding bij DZN hebben. Dit onderwerp valt daarmee grotendeels buiten de invloedssfeer van DZN. De antwoorden op de vragen over de ervaringen met dagbesteding (leuke dagbesteding, leerzaam etc.) worden om die reden alleen op individueel niveau teruggekoppeld (de dossiers van elke cliënt). Hieronder wordt wel ingegaan op de ervaringen van de cliënten zonder werk of dagbesteding bij het vinden van een geschikte daginvulling.

9.2. Ondersteuning bij vinden werk of dagbesteding

Aan de cliënten die geen dagbesteding of werk hebben (14 personen) is gevraagd of er wel voldoende aanbod is dat bij ze past, en of DZN hen genoeg helpt met het vinden van passende dagbesteding of werk. De resultaten worden in onderstaande figuur gepresenteerd.

Figuur 9.1 Oordeel over ondersteuning bij vinden dagbesteding/werk (n = 14)



De vraag of er een passend aanbod aan dagbesteding of werk is, is door de meerderheid met 'n.v.t.' beantwoord. Van de andere cliënten antwoordt de helft positief. De rest is kritisch, of weet het niet. De meerderheid is wel positief over de inzet van DZN bij het vinden van geschikt werk of geschikte dagbesteding. Slechts één persoon oordeelt hierover negatief.

10. TOT SLOT

10.1. Kwaliteit van leven

Tot slot van het interview zijn zes vragen gesteld over kwaliteit van leven, uitgesplitst naar gezondheid, dagelijkse activiteiten, hulp van begeleiders bij het invullen, sociale contacten en zelf kunnen beslissen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 10.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 37)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je leven (ben je gelukkig)?	43	27	22	3	5
2. Je gezondheid?	46	32	16	3	3
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	54	30	14	3	-
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	60	30	5	5	-
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	57	16	11	14	3
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	76	19	3	3	-

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven: ruim drie kwart is hierover heel tevreden, en niemand is uitgesproken ontevreden. Relatief het *minst* vaak zijn ze tevreden over hun leven in het algemeen. Een kwart is niet altijd tevreden/beetje ontevreden hierover en 5% (twee personen) is hierover heel ontevreden.

In onderstaande tabel wordt het percentage 'heel tevreden' cliënten per locatie weergegeven. Verschillen van ten minste 20 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 10.2. Oordeel kwaliteit van leven, vergelijking tussen locaties (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 Next	 Connect	 Con-Up
1. Je leven (ben je gelukkig)?	42	40	43
2. Je gezondheid?	50	60	36
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	75	60	29
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	83	50	43
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	67	60	43
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	92	70	64

11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

11.1. Inleiding

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij DZN. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van DZN en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- vergelijking met 2021
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 90% van de cliënten het positieve antwoord hebben gegeven ('bijna altijd', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). Tabel 11.1 geeft het overzicht:

Tabel 11.1. vragen die door ten minste 90% van de cliënten positief zijn beantwoord (n = 37)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100
2. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100
3. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	96
4. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	95
5. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	94
6. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	94
7. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	94
8. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	93
9. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92
10. Je veilig bent in je huis?	92
11. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	91
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	91
13. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (vrije tijd)?	90
14. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	90

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over (ondersteuning bij) zelfstandigheid en zeggenschap over het dagelijks leven. Ook de begeleiding door de persoonlijk begeleider, praktische hulp van begeleiders, de medische

zorg en het ondersteuningsplan (gemaakte afspraken en opvolging) zijn punten waarover (bijna) alle respondenten tevreden zijn.

11.3. Mogelijke verbeterpunten

In de bijlage is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord (na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'). In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 30% heeft 'niet altijd' of 'vaak niet' geantwoord ($\odot + \ominus \geq 30\%$).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in % na correctie)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	 niet altijd	 vaak niet
1. Je familie/vrienden je genoeg helpen bij invullen van vrije tijd?	39	35	4
2. De begeleiders je begrijpen?	33	24	9
3. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	33	28	5
4. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij maken van plan?	33	17	17
5. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	32	32	-

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten met name kritisch oordelen over de begrip van de begeleiders en de frequentie van contact met de pb'er. Dit resultaat is het gevolg van het negatieve oordeel van cliënten Connect-UP bij deze vragen. De andere punten hebben betrekking op de rol van het eigen netwerk bij de begeleiding en het dagelijks leven van de cliënt. Ook hier speelt dat bij sommige groepen meer dan bij andere. De rol van het netwerk bij het maken van afspraken is een duidelijk voorbeeld: bij de cliënten Next kiest 40% voor het positieve antwoord, maar onder cliënten van Connect-Up is dat 100% (zie ook tabel 11.5 in volgende paragraaf).

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan DZN. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

11.4. Vergelijking met 2021

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2021 benoemd. In onderstaande tabellen worden alle (positieve en negatieve) verschillen op een rijtje gezet:

Tabel 11.3. Grootste positieve verschillen met uitkomsten 2021 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2023	😊 2021
1. Je een fijn huis hebt?	37	84	47
2. Je veilig bent in je huis?	39	92	53
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	26	73	47

Bij de positieve verschillen zien we dat het oordeel over het wonen vaker positief is. Vooral het verschil in oordeel over de woning zelf en de veiligheid in huis is opvallend. Mogelijk speelt een andere selectie van respondenten hier ook een rol in (de respons is ook veel groter dan in 2021).

Tabel 11.4. Grootste negatieve verschillen met uitkomsten 2021 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2022	😊 2021
1. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	21	67	88
2. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	30	61	91
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	33	67	100

De grootse verschillen in negatieve zin betreffen de rol van het eigen netwerk. Zoals eerder geconstateerd geldt dit niet voor alle groepen in gelijke mate. Onderstaande tabel laat dit zien:

Tabel 11.5. Verschillen in oordeel over rol eigen netwerk, uitgesplitst naar woonlocatie

Vind je dat:	😊 Next	😊 Connect	😊 Con-Up
1. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	57	67	75
2. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	83	50	55
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	40	67	100

11.5. Algemeen oordeel

Hieronder zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.6. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer 2023 (2021)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 31)	7,7 (8,1)	3	5	7
wonen (n = 32)	7,8 (7,9)	2	2	7
vrije tijd (n = 29)	7,7 (7,0)	3	1	10

Zoals uit de tabel blijkt, is het gemiddelde cijfer per onderdeel ongeveer gelijk (7,7/7,8). Het cijfer voor vrije tijd is duidelijk hoger dan in 2021. Vermoedelijk wordt dit verklaard door de coronacrisis en de daarmee samenhangende vrijheidsbeperkingen ten tijde van het vorige onderzoek.

Tot slot geven we een overzicht van de gemiddelde cijfers per woonlocatie.

Tabel 11.7. Gemiddelde rapportcijfers per locatie

	begeleiding	wonen	vrije tijd
Next	8,6	8,5	8,0
Connect	7,3	7,0	8,0
Connect-Up	7,4	7,4	7,2

Deze vergelijking laat zien dat de cliënten van de locatie Next gemiddeld genomen het meest positief oordelen over begeleiding en het wonen bij DZN.

BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN

In onderstaande paragrafen worden alle open antwoorden weergegeven. We hebben de open antwoorden ingedeeld naar locatie van de respondent.

Begeleiding

locatie	verbeterpunten
Next	• Betere communicatie, beter luisteren naar wat er wordt gezegd. • Communicatie onderling: afspraken worden soms niet goed aan elkaar doorgegeven • Een Somalische begeleider • Heel soms zou er aan de communicatie gewerkt kunnen worden verder egt zeer tevreden • Ik heb niks aan te merken op deze vraag. Het ligt niet aan begeleiding dat ik niet zo vaak contact wil, maar meer aan mezelf. • Ik vind dat de begeleiders goed met elkaar moeten communiceren, omdat ik soms dubbele berichten binnen krijg.- Voor de leidinggevende zou ik graag willen zien dat wat je zegt ook nakomt. • Ik vind de begeleidingstijl goed, en ik ben er tevreden over hoe het contact nu Ze doen het goed verder. Alleen vragen ze soms te vaak allemaal tegelijk van of alles goed gaat ze bedoelen het goed dat snap ik wel. alleen als 4 begeleiders vragen in de zelfde ruimte of alles goed gaat word ik daar soms wel moe van . maar ze bedoelen het goed • Meer tijd, bijvoorbeeld uurtje, uittrekken om te lezen wat er gerapporteerd is zodat iedereen goed op de hoogte is. Soms ontstaat er namelijk miscommunicatie of gaat informatie verloren.
Connect	• Beter communiceren over afspraken. • Beter omgaan met jongere die agressie hebben. daarin moet er meer aandacht worden besteed • Communicatie beter -meer geruststelling (situatieafhankelijk) -meer gevoel van gehoor aan positiviteit en veranderingen -meer terugkoppelingen • Ik vind het soms vervelend dat teveel begeleiders op een dag vragen hoe het met mij gaat. • Ik zit nu nog kort bij DZN, dus daar kan ik nog niets over zetten.- De begeleiders zijn wel aardige mensen. • Onderlinge communicatie kan verbeterd worden.

locatie	verbeterpunten
Connect-UP	• Andere tijden van contactmoment met begeleiding - Eerder op de dag boodschappen doen met begeleiding • Beter letten op de overlast van de burens en dat ik wil zien dat het ook opgelost wordt. Mij wat meer ruimte geven met mij niet zo vaak bellen of appen. Als ik met iets zit, dan zit begeleiding niet op kantoor, graag zou ik dan willen dat er bijvoorbeeld een briefje wordt opgehangen op het bord. Geen beloftes maken die je niet na kan komen en ook niks zeggen wat je niet waar kan maken. Meer op de camera's kijken, want ik kan niet zien wie er bij mij voor de deur staat. Niet op de gangen hard praten of schreeuwen. • dat er sneller gehandeld wordt als een noodgeval is, toen dat maatje van mij die epileptische aanval kreeg • niet mij wakker maken. Niet kloppen op de deur • Niks, ik kies er zelf voor om geen contact te hebben met begeleiders. Ik heb alleen contact met mijn persoonlijk begeleider, dus ik vind dit moeilijk om over te oordelen. • Niveau van begeleiding kan hoger zijn. Heb het idee dat ik als een kind wordt behandeld soms. - De agenda niet zoveel plannen.- Rekening houden met avondeten omdat het vaak tijdens mijn contactmoment is waardoor begeleiding te laat is. • Pb'er moet meer tijd hebben voor hun pb-cliënt Graag een oudere begeleider, een ervaringsdeskundige
Ambulant	• Communicatie onderling/ overdracht.

locatie	positieve punten
Next	• Begeleiding herrinerd me altijd dat vind ik fijn en ze luisteren graag • Begeleiding is aardig, vriendelijk en behulpzaam. ze staan klaar voor mij wanneer ik hulp nodig heb. Ik vind de gezelligheid leuk, samen dingen ondernemen. • Communicatie naar en met bewoners Gezelligheid • Dat ik zelf regie heb.- dat er de tijd voor je genomen wordt als er iets gedaan moet worden.- de afspraken die nagekomen worden. • Dat ze voor me klaar staan wanneer ik om ze vraag • De begeleiders respecteren je en kijken niet naar een groep maar naar jou als individu • Het team is fijn. Het veilige gevoel vanuit de begeleiders. • Ik vind het fijn dat begeleiding persoonlijk met mij contact legt en dus niet platonisch alleen de overdracht heeft mee gekregen en mij daarbuiten eigenlijk niet kent. • In algemeen ben ik wel tevreden hoe het contact nu verloopt met mij en begeleiders.- de gezelligheid het contact met begeleiders. • Vriendelijk, behulpzaam • Ze maken altijd tijd voor je, ook bij een drukke dag- ze zijn sociaal
Connect	• Dat begeleiding altijd wel een oor heeft om te luisteren naar wat mijn wensen zijn - begeleiding probeert altijd wel een oplossing te vinden & er wat mee te doen. • Dat de begeleiding er altijd is- dat de begeleiding altijd bereikbaar is • Dat mijn Pb'er mee gaat naar NEXT!- Ik wil mij gehoord blijven voelen. • Dat ze om haar vragen. en dan begeleiding bij haar langsgaat. • De begeleiders zijn relaxed, vrolijk, dat past bij mij. • Er wordt meer tijd ingestoken. begeleiding gaat op jou snelheid mee en in jou traject. • Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van begeleiders. • Vriendelijk -bereid om een activiteit te ondernemen met mij. • Ze hebben een luisterend oor.
Connect-UP	• Altijd een luisterend oor-Begeleiding wil altijd meedenken wat het beste is • Ze helpen met mn planning- kan altijd naar ze toe- jullie zorgen dat mijn planning goed loopt met mij samen- alle dingen waar ik hulp bij nodig heb kan ik altijd voor aankloppen • Fijn dat er geen oudere mensen in het team zitten.- Motivatie in het team om mensen te helpen. • Mijn persoonlijk begeleider luistert- Mijn persoonlijk begeleider is gezellig- Mijn persoonlijk begeleider is verstandig • Begeleiders doen hun werk goed • Begeleiders plannen afspraken in en komen de afspraken na. • Begeleiding gaat relax met ons om en zien ons gewoon als mensen en niet als iemand die beperkt of een kind is • Goede zorg Erg LHBTQ open • Ik krijg vrijheid van begeleiding maar ze grijpen wel op tijd in Begeleiding zit op één lijn met mij • Jullie helpen • Ze kijken met je mee
Ambulant	• Appjes worden altijd beantwoord

Vrije tijd

locatie	verbeterpunten
Next	• Een top vast routine maar die begint stap voor stap te komen • Het zou fijn zijn als ik binnenkort een baantje heb. • Ik zou graag meer willen sporten en hier ook echt de tijd voor maken- minder piekeren • Ik zou meer willen lopen, wandelen. anderen mensen leren kennen waarmee ik kan afspreken, mijn netwerk vergroten ik heb geen vrienden. • Minder drugs gebruik wiet. Sociaal netwerk.
Connect	• Daginvulling/werk • Dat ik meer ga sporten • Dat ik nog meer opties krijg om te doen in mijn vrije tijd (leer mijn vrije tijd in te vullen) • Soms graag iets meer willen doen, bijvoorbeeld nieuwe dingen leren. • Vaker koken per week
Connect-UP	• Ik wil graag werken • Ik wil meer werken • Ik wil minder thuis zitten • Ik zou naar buiten willen, wandelen drinken alleen of met begeleiders, maakt niet uit • Meer activiteiten organiseren op locatie. • Op dit moment is het al beter. - meer dingen doen zoals gewoon een doel waar ik op focus- minder vrije dagen of vakantie- gewoon een goede daginvulling- ik zou zelf minder als een kip zonder kop rond moeten rennen
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• Dat ik ook best veel vrije tijd heb om mijn dingen te doen die ik belangrijk vind • Dat ik ook ruimte heb om dingen voor mezelf te doen. • Dat ik wel dingen probeer te ondernemen, ik blijf actief zoals wandelen, boekje lezen. de stad in gaan, ondanks dat ik soms pijn heb door gezondheidsklachten. • Dat ik zelf kan kiezen wat ik wil doen • Het veel bezig zijn met sporten • Je krijgt de vrijheid die je nodig hebt in elke situatie • Schoonmaken, ik vind het belangrijk dat mijn woning netjes en schoon is. Het geeft mij ook rust in mijn hoofd. • Sporten • Vissen, Diamond painting, naar buiten wanneer je wilt. • Xbox vind ik leuk om te doen. - Muziek maken met de laptop- Ik ben gedisciplineerd bezig met het leren van mijn motor theorie, dit wil ik graag blijven doen zodat ik later motor kan rijden • Zoals het nu gaat wil ik het graag behouden.

locatie	positieve punten
Connect	• Dat ik bezig ben • Dat ik zelf de vrijheid heb om activiteiten te kiezen • Dat jezelf kunt bepalen wat je gaat doen • Ik ben tevreden over hoe ik mijn dag vul. • Ik kan doen wat ik wil, relaxen en chillen vind ik belangrijk en dat kan ik doen. • Kan mijn dag zelf invullen. • Mijn rust en mijn vrije tijd-geen vaste verplichtingen hebben • Trainen van dansen- maken van muziek- dat ik niet heel de dag begeleiding om mij heen heb
Connect-UP	• Dat er een moestuin is • Dat ik dingen met mijn zus kan doen Ik doe regelmatige leuke dingen • Dat kan ik doen wat ik zelf wil, zonder gezeik van anderen aan mijn hoofd • Ik ben tevreden, ik kan doen wat ik wil. • Ik kan doen wat ik wil, totdat ik met school begin • Ik kan zelfstandig keuzes maken • Ik mag naar buiten. Als ik app en vraag of ik langer buiten mag blijven dan kan dat ook en dat waardeer ik. • Koken met Niels vind ik fijn en wil ik behouden • Lekker kunnen lezen en gamen • Op telefoon leven • Rust bij mezelf- in mijn vrije tijd eet ik goed ook als ik geen structuur heb- ik kan alles doen wat ik wil, genoeg vrijheid • Vrijheid hebt om naar buiten te gaan- Koken met Niels vind ik leuk
Ambulant	• -

Medische zorg

locatie	verbeterpunten
Next	Een therapeut die meer consistent aanwezig is.
Connect	- Dat het af en toe wat harder mag aangepakt worden. Meer kritisch zijn. - Dat iedereen de medicatie op tijd krijgt/ ieder voor zich - Weet ik niet zo goed. Ben nog niet bekend in behandeling/therapie. Ga daar binnenkort mee starten. Zorg is heel breed dus vind ik lastig om te specificeren. Op het moment als het echt fout gaat zal er ook meer zorg zijn. Dingen proberen te voorkomen dan te genezen.
Connect-UP	- Misschien toch een stukje agressie dat ik dat meer onder de knie krijg. Gebeurt nu niets mee- meer mijn verleden los kan laten, wil ik aan werken - Therapie wordt veel te langzaam geregeld. - Medische zorg wordt wel goed geregeld. - De gedragsdeskundige meer spreken - Minder lange wachtlijsten. Meer rekening houden met man of vrouw therapeut
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Als therapie nodig is er gekeken word voor de juiste therapie. - Dat er altijd de mogelijk bestaat dat als er iets is dat ik weet waar ik terecht kan. - Dat er hulp is al ik er om vraag en anders gaan we samen om de tafel zitten om die hulp voor mij te regelen. - Dat er hulp voor mij is, mocht dat nodig zijn. - Dat ik genoeg ondersteuning krijg die ik nodig hebbegeleiding altijd mee gaat en goed vertaald wat ik wil zeggen en wat er gezegd wordt. - De aandacht die eraan besteed wordt gaat soepel en snel. - Ik ben tevreden hoe de zorg op dit moment verloopt en de hulpverlening dit past bij mij. - Medische zorg (en zorg ontvangen) gaat goed. Begeleiding zit daar samen met mij goed bovenop. - dingen die geregeld moeten worden, worden door begeleiding geregeld- begeleiding wil samen dingen oplossen als ik ergens niet uit kom- de oprechte betrokkenheid van begeleiding wil ik graag behouden
Connect	- Een luisterend oor en helpen waarbij nodig. - Hetzelfde als het antwoord op de vorige vraag. - Ik ben gewoon algemeen tevreden hoe DZN het doet - Ik vind het belangrijk dat iemand tijdens een therapie goed behandeld wordt.
Connect-UP	- Dat ik met begeleiding naar de tandarts ben geweest - Dat ik samen met begeleiding naar ziekenhuis ga - Dat weet ik niet. Ik heb dat hier nooit gedaan. Wel fijn dat er al een gedragswetenschapper is omdat je een indicatie hebt. - Helpen mij voor alles - Ik heb met therapie bereikt wat ik wil bereiken. De zorg is gewoon goed - Ik vind het fijn dat mijn Pb'ers meegaan naar therapie of behandelaafspraken - Medische zorg regelen is wel goed.
Ambulant	-

Zorgplan

locatie	verbeterpunten
Next	-
Connect	Begeleiders mogen iets meer concreter zijn.
Connect-UP	- Ik ben niet bezig met mijn plan, ik denk daar niet aan. Ik heb niet echt doelen. Mijn doel is dat ik gelukkig ben en geen spijt van dingen krijg. - Ik kan niet altijd mijn doelen halen omdat ik soms moe ben of een slechte heb - Ik vind het moeilijk om aan bepaalde doelen te werken, zoals op tijd wakker worden - Misschien dat ik meer werk aan stabiel teruggaan naar Utrecht - Worden te veel vertrouwelijke zaken gerapporteerd. - Doelen zijn niet realistisch en haalbaar.
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Dat er altijd in overleg met mij goede afspraken gemaakt worden, ik word er altijd bij betrokken. - Dat zelfregie voorop staat en dat er goed naar mij geluisterd wordt bij het invullen. - Het is duidelijk en overzichtelijk. - Iedereen om hem heen is betrokken, begeleiding vooral. Mentor. - Ik heb net een ondersteuningsplan, ik woon sinds kort bij DZN dus ik moet het nog gaan ervaren. Op dit moment ben ik wel tevreden. - Ik vind het goed zoals het nu gaat. - Ik word goed betrokken bij het schrijven van het ondersteuningsplan. - Rijbewijs en werk.
Connect	- De gesprekken die worden gevoerd zijn positief. - Dikke plus punten over het ondersteuningsplan. Er worden naar de wensen en behoefte geluisterd en als je een doel hebt waar je naar toe wilt werken dat begeleiders daarin goed begeleiden. - Fijn dat het niet te groot is. - Is begrijpelijk. - Het begeleiden op het ondersteuningsplan - Ik ben tevreden over het ondersteuningsplan, hier heb ik geen op- of aanvullingen over
Connect-UP	- Het is gewoon hetzelfde, gewoon goed - Ik vind het allemaal wel best zo. Ik ben er niet echt mee bezig. - Ik vind het fijn dat er een heel team om mij heen staat en met mij bezig is - Is duidelijk - Samen boodschappen doen en planning doornemen is fijn - Samen de doelen opstellen
Ambulant	-

Inspraak, klachten

locatie	verbeterpunten
Next	-
Connect	- Als er klachten zijn moet dit beter worden opgepakt - Er mag strenger worden opgetreden. - Het zou wel fijn zijn als het soms wat sneller wordt opgepakt - Ik zou in plaats van het digitaal laten invullen het als prettiger ervaren het persoonlijk aan te kunnen geven. Ik ben geen persoon die negatieve review openbaar zou willen maken, vandaar liever persoonlijk d.m.v. gesprekvoering.
Connect-UP	- Ik zou graag binnen een week reactie willen op mijn klacht of ik gelijk heb of dat er iets mee gebeurt - Klachten mogen beter gedaan worden en meer vaart erachter zetten - Niet voldoende info hierover - Wordt niet echt serieus genomen door bewoners- niet alle klachten worden opgepakt als het aangegeven wordt bij begeleiding en teamleider
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Hoe mijn klacht extern is opgelost ben ik tevreden mee. - ik heb nooit gebruik ervan gemaakt ik heb geen klachten over DZN
Connect	Ik voel mij wel gehoord als ik ergens mee kom
Connect-UP	Ik vind het fijn dat we inspraak hebben en klachten kunnen indienen
Ambulant	-

Wonen

locatie	verbeterpunten
Next	• Beter isoleren in de winter, want het tocht nogal. • Betere isolatie van de appartementen. Het tocht, in de winter vind ik het hier heel koud. • Het zou fijn zijn als we beneden een camera hadden en weten wie er aanbelt, dit heeft meer met veiligheid te maken. • Mijn schuin onderbuurman moet weg.
Connect	• Bij de aanmelding/intake betere uitleg. Ik wist heel veel niet. • De regels. ik vind het soms lastig/moeilijk dat er na 11u maar één persoon op bezoek mag zijn. • De ruimte die ik heb is voldoende voor mij • Een aparte slaapkamer om meer ruimte te hebben • Er mag iets gedaan worden aan de riolering.
Connect-UP	• Betere wifi en bereik. Vaker ramen zemen. Warm water beter afstemmen. Geluidsdichte muren. Grotere en hogere keukens. De centrale verwarming anders regelen/ instellen • De mensen in het gebouw vind ik niet prettig. Ze hebben geen fijne energie om zich heen. Ik hoor dat het gebouw bekend staat om een drugspand.- Vroeger werd er veel geroddeld over elkaar. Ik weet niet of dit nog steeds zo is.- Ik vind het niet fijn dat ik alleen maar een draaislot heb. Als ik mijn deur vergeet op slot te doen (wanneer ik thuis ben), kan iedereen zo de deur openmaken. - De post wordt niet goed gesorteerd en in de postvakken gelegd. Ik ontvang post van andere en misschien anderen ook post van mij.- De wifi is heel slecht. Ik heb hier meerdere keren over geklaagd. Soms is de wifi goed, maar ik heb het idee als er meer mensen in het gebouw komen wonen, de wifi slechter wordt.- Ik hoor veel random geluiden. Het gebouw erg gehorig. Zoals geklopt, geren, geschreeuw, muziek. Overdag valt dit mee, maar ik hoor dit vooral 's nachts. • Grotere kamer • Ik verwacht soms wat meer duidelijkheid zodat ik weet waar ik aan toe ben. • Keuken moet eigenlijk apart zijn van woon en slaapgedeelte. • Veel, te veel op op te moeten. Geen tijd om dingen te bespreken Begeleiding denkt niet mee Ik krijg vaak nee te horen
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• Dat ik dicht bij de jumbo woon en bij de rest van de familie. • Dat ik een dak boven mijn hoofd heb. • Dat ik goed contact met DZN heb. Ik voel me veilig en gehoord. • De jumbo. • Deze woning is prima. • Fijn huisje fijne mensen om je heen • Hoe ik zelf mijn huisje kan inrichten- dat ik mezelf vrij kan bewegen - zelf in- en uitlopen wanneer ik wil • Mijn huisje wil ik graag behouden. • Over het algemeen is het wel rustig. Je hoort hier bijna nooit iets.
Connect	• Begeleiding is fijn- Ik heb rust en stilte in mijn appartement. • Dat er dingen worden gerepareerd als er iets stuk gaat • Dat je zelf kan bepalen waar je staat en wat je doet. • De begeleiders - mijn pb'er en schaduw pb'er. • Fijn huis- De hulp die ik kan inschakelen.- Gehoord en gezien voelen. • Het is rustig. • Snel warm water-weinig tot nauwelijks overlast van naaste bewoners, wel af en toe last van bewoner boven mij.-gebruik maken van de sportschool/moestuin.
Connect-UP	• Alles gaat goed • De woning wat ik momenteel heb • Groot huis iedereen helpt mij • Ik ben blij dat ik een groot appartement heb. • Ik ben heel tevreden over mijn woning • Ik voel me thuis- Ik kan mijzelf zijn • Jullie zeuren niet • Meedenken als je last hebt van overlast. • Mooie tuin mooie natuur • Precies zoals het hier loopt, vrijheid is blijheid • Tevreden over haar woning • Zelfstandig wonen Afspraken nakomen Respectvol naar spullen en mensen (begeleiding en ik)
Ambulant	• -

Dagbesteding en werk

locatie	verbeterpunten
Next	- Ik ben eigen ondernemer dus deze vraag is niet geheel relevant. Meer omzet is altijd welkom. - Op tijd komen of afzeggen.
Connect	- De keuken wat groter. Niet te druk in de keuken. - Een studie of opleiding beginnen - Grotere werkplek, is nu te krap. - Leidinggevende zet teveel druk bij het werken en overwerken - Meerdere functies - dus dat ik meerdere taken op werk kan verrichten.
Connect-UP	- Contact tussen werkgever en DZN, afspraak/ contact gaat vaak niet door. - Dat ik het langer volhoud- dat het beter past bij wat ik kan/wil - Dat ik mijn werkritme weer normaal krijg Dat ik meer aanwezig ben - Dat sommige werknemers duidelijk en op een rustige manier met mij communiceren. Als er drukte is op werk 1 taak per keer geven - Dat werk mij meer een luisterend oor aanbied - Ik heb geld nodig, moet factuur afmaken
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Heel tevreden over mijn eigen bedrijf, dit wil ik graag behouden. - Het is fijn om met paarden te werken en je voelt je op je gemak. - Over alles ik vind het goed zo - Over mijn geld. Ik krijg veel complimenten van de trajectcoach over hoe goed ik mijn werk doe.
Connect	- Dat ik genoeg werk heb. - Hoe de omgang tussen collega's is en de werksfeer - Je hebt vrijheid - Werk heeft altijd tijd voor mij. - Ze weten wat ik goed kan. Ze weten ook wat ik minder goed kan.
Connect-UP	- Dat het er is! - Dat ik er hard voor knok om mijn plek te behouden - Dat ik het volhoud - Gezellig team en collega's. Krijg daar genoeg eten en drinken en ik krijg ook voldoende rust momenten - Ik krijg geld ik kan facturen afmaken goede kleren afmaken rijbewijs halen - Leuk- Gezellig- Ik leer dingen
Ambulant	-

Open vraag tot slot

locatie	verbeterpunten
Next	- Ik vind dat de begeleiding naar elkaar meer zou moeten communiceren in verband met de afspraken die ik heb gemaakt met mijn persoonlijk begeleider. Dat ik dan niet in mijn vrije tijd belast wordt. Soms vind ik het een beetje to much via whatsapp. Het mag voor mij minder. Ik woon hier nu nog kort en ik hoop dat ik met begeleiding een doel vind in mijn leven. - Over de enquête: graag bij de laatste vraag ook een 'kopje' NVT.
Connect	Ik wil gewoon zo snel mogelijk verhuizen & op mezelf wonen. en dat ik geen bewindvoerder meer heb, bewind is mijn grootste stress
Connect-UP	- Ik zou gewoon echt goede mensen naar binnen halen. Ik zou er op letten welke nieuwe bewoners er wel of niet komen. Er gaat echt heel veel ellende komen anders, het wordt een stressbende. Ik zou ook niet teveel verslavingsgevoelige mensen hier neerzetten. Ik wil dat het hier rustig en normaal blijft. - Nachtwakers zijn er niet altijd. Prullenbak bij de voordeur. Dat er goed wordt gehandhaafd dat er geen scooters voor de deur scheuren of plaatsen
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Dat ik veel sport en bijna geen ruimte is voor sport apparatuur het zou fijn zijn als er een leeg plek beneden is dat ik die dan kan wonen omdat het namelijk klein beetje groter is en een tuin heeft verder ben ik met alles tevreden - Ik ben blij hoe het nu is en waar ik nu zit. Ik ben blij hoe het nu gaat. - Ik ben dik tevreden over begeleiding. Zij verdienen een salaris verhoging - Ik vind het wel goed zo ik ben verder tevreden - Veel woonvormen kunnen aan DZN een voorbeeld nemen ook ivm de werkwijze en het respect naar elke cliënt.
Connect	- Begeleiders doen hun best. Als er hulp is dan zijn ze er voor je - Dat je de vrijheid hebt en als je ergens mee zit of je hebt een hulpvraag dat je daar altijd mee geholpen wordt.
Connect-UP	- Hele fijne organisatie - Ik vind altijd begeleiding goed begeleiding helpt mij altijd.
Ambulant	-