

Clïëntervaringsonderzoek DZN 2025

eindrapport

Den Haag, september 2025

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	6
3.	BEGELEIDING	7
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Vergelijking met 2023	9
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 2023	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 2023	17
5.3.	Vergelijking tussen locaties	17
6.	ONDERSTEUNINGSPLAN	18
6.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	18
6.2.	Vergelijking met 2023	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 2023	22
7.5.	Vergelijking tussen locaties	22
8.	WONEN	24
8.1.	Antwoordverdeling het huis	24
8.2.	Antwoordverdeling hulp in huis	25
8.3.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	26
8.4.	Vergelijking met 2023	27

8.5.	Vergelijking tussen locaties	28
8.6.	Rapportcijfer wonen	29
8.6.1.	Gemiddeld cijfer per woonlocatie	29
9.	DAGBESTEDING EN WERK	30
9.1.	Inleiding	30
9.2.	Ondersteuning bij vinden werk of dagbesteding	30
10.	TOT SLOT	32
10.1.	Kwaliteit van leven	32
11.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	33
11.1.	Inleiding	33
11.2.	Positieve aspecten	33
11.3.	Mogelijke verbeterpunten	34
11.4.	Vergelijking met 2023	35
11.5.	Algemeen oordeel	36
	BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN	37
	Begeleiding	37
	Vrije tijd	39
	Medische zorg	41
	Zorgplan	42
	Inspraak, klachten	43
	Wonen	43
	Open vraag tot slot	45

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 het cliëntervaringsonderzoek voor DZN diverse keren uitgevoerd sinds 2017, de voorlaatste keer in 2023.

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.

De totale respons van het onderzoek 2025 bedraagt 37 cliënten. Dat is gelijk aan de respons in het voorgaande onderzoek (2023). Onderstaande tabel laat de verdeling van de respondenten naar locatie zien (exclusief 2 ambulante cliënten die ook hebben deelgenomen; de tabel heeft betrekking op cliënten wonen):

woonlocatie	populatie	aantal respondenten	% respons
Next	26	14	54%
Connect	20	10	50%
Connect-UP	17	11	65%
totaal (wonen)	63	35	56%

De tabel laat zien dat bij cliënten wonen de gemiddelde respons iets meer dan 50% is. Dat is redelijk te nemen. Er zijn geen grote verschillen tussen de woonlocaties in respons (de respons is iets beter bij Connect-UP).

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 2023.
- Vergelijking tussen de woonlocaties Next, Connect en Connect-Up
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

Voor de vergelijking met de uitkomsten 2023, 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.

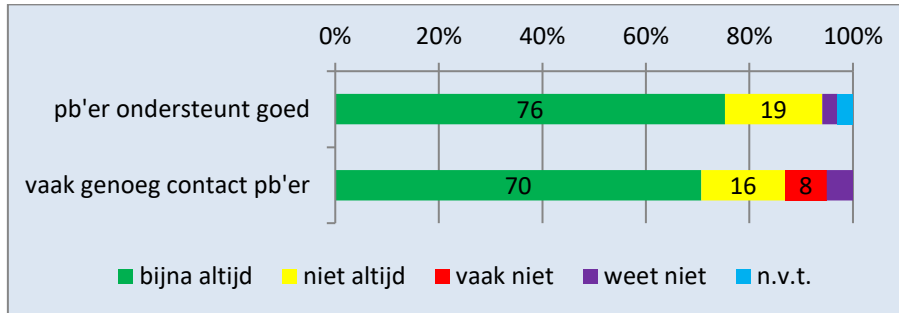
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 37, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 ? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	76	19	-	3	3
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	70	16	8	5	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	68	30	-	3	-
4. De begeleiders je begrijpen?	65	30	5	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	78	19	-	3	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	16	3	5	3
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	81	14	-	3	3
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	35	11	11	3	41
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	35	16	3	5	41
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	76	11	-	8	5
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	84	8	3	3	3
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	73	8	5	5	8

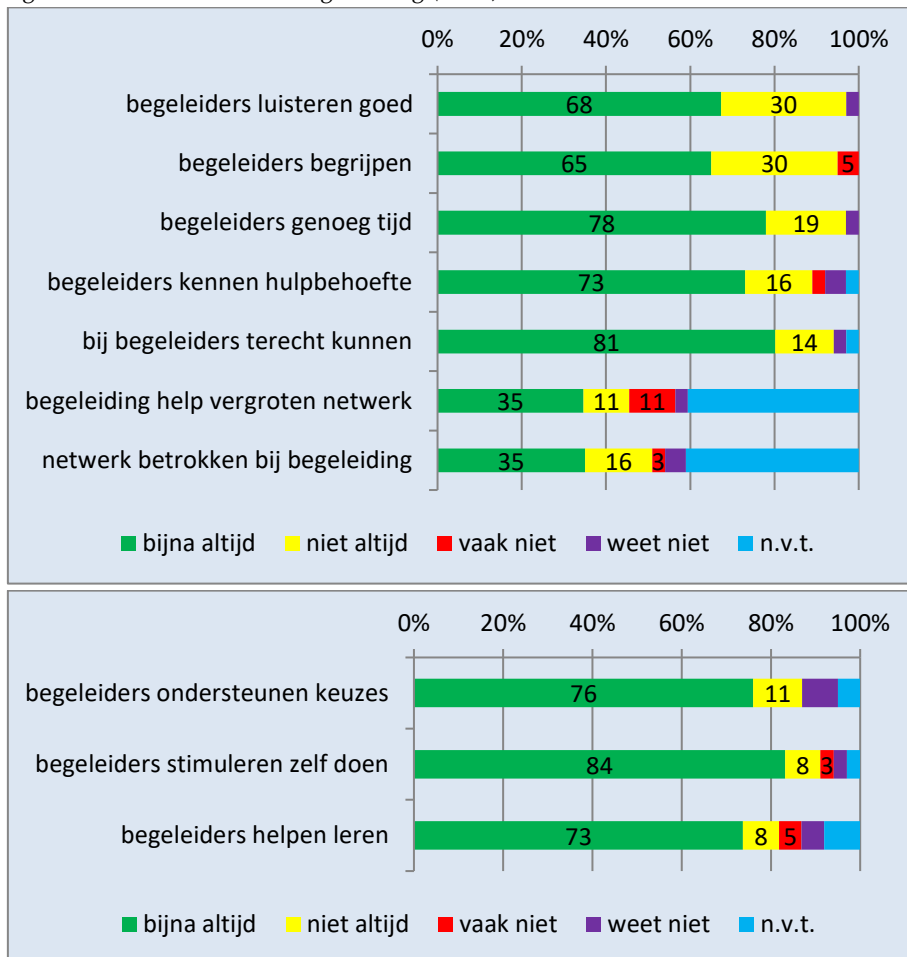
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er, beschikbare tijd van begeleiders, bij begeleiders terecht kunnen en de ondersteuning van begeleiders bij eigen keuzes en zelfstandigheid (rond 80% positief).
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is nauwelijks gegeven. Bij de vraag over het vergroten van het netwerk is dit door iets meer dan 10% van de respondenten gekozen.
- Bij de meeste vragen ziet ongeveer 10-20% van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Bij de vragen over luisteren en begrijpen is dit antwoord het vaakst gegeven, door bijna een derde 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 2023

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2025 en in 2023. 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 10 procentpunt tussen de twee onderzoeken zijn gearceerd.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, vergelijking met 2023 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2025	 2023
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	80	92
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	74	68
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	69	80
4. De begeleiders je begrijpen?	65	67
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	81	80
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	79	80
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	86	84
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	62	71
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	65	67
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	88	88
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	89	88
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	84	79

De vergelijking met 2023 laat geen grote verschillen zien. Het aandeel cliënten dat positief oordeelt over de ondersteuning van de pb'er is wel wat afgenomen ten opzichte van vorige keer. Dat geldt ook voor het oordeel over het luisteren door de begeleiders. Bij de overige vragen vinden we nauwelijks verschillen.

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 gemarkeerd¹.

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?	79	89	70
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	93	56	70
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	86	60	50
4. De begeleiders je begrijpen?	64	70	55
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	86	80	70
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	86	70	75
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	100	78	73
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	63	100	44
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	100	75	33
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	100	86	67
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	93	100	73
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	100	86	64

De vergelijking laat zien dat cliënten van Next op diverse onderdelen vaker positief oordelen dat de andere cliënten. Cliënten van Connect-UP zijn het meest kritisch over de begeleiding bij zelfstandigheid en eigen keuzes. Ook over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding zijn ze relatief kritisch (niet vaak positief). Hierbij geldt wel dat deze vraag door veel cliënten met 'n.v.t.' is beantwoord, waardoor het aantal respondenten na correctie klein is.

¹ Omdat het aantal respondenten per locatie relatief klein is, selecteren we deze relatief grote percentuele verschillen tussen locaties. Op die manier wordt de kans kleiner dat het verschil een gevolg is van 'toeval'.

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 gematigd positief: gemiddeld geven de cliënten van DZN een 7,7 aan de begeleiders. Dat is precies gelijk aan het cijfer dat in 2023 is gegeven. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 30)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
4	1	3%
5	1	3%
6	2	7%
7	10	33%
8	8	27%
9	4	13%
10	4	13%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er niet veel onvoldoendes gegeven aan de begeleiding (een 4 en een 5). Het vaakst gegeven cijfer is een 7. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Vier cliënten geven een 10 (13% 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. Zeven cliënten van DZN hebben hun oordeel over de begeleiding gegeven in termen van tevredenheid.

Tabel 3.5. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 7, in %)

				
heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
71%	29%	-	-	-

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	11	8,0
Connect	8	6,9
Connect-Up	10	7,9

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Connect het minst positief oordelen over de begeleiding. Het oordeel van cliënten Next 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.

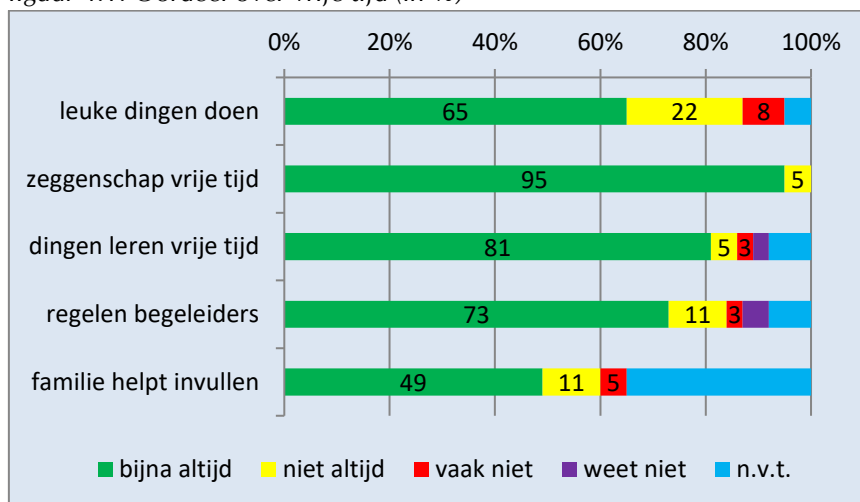
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 37)

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)?	65	22	8	-	5
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	95	5	-	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	81	5	3	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	11	3	5	8
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	49	11	5	-	35

- Ongeveer twee derde 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: op twee na oordeelt iedereen hier positief.
- 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 2023

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2023. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen groter dan 10 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 4.2. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met 2023 (in %)

Vind je dat:	😊 2025	😊 2023
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	69	73
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	95	89
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	91	79
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	84	90
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	75	61

Cliënten oordelen dit jaar wat vaker positief over de mogelijkheden om nieuwe dingen te kunnen leren en over de hulp van familie en vrienden bij het invullen van hun vrije tijd. Uiteraard is dat laatste 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?	77	67	55
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	90	91
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren?	92	88	91
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen?	92	75	75
5. Je familie/vrienden je genoeg helpen bij het invullen vrije tijd?	75	83	67

Ook hier zien we dat cliënten van Next het vaakst voor het positieve antwoord kiezen. Het verschil met andere locaties is echter niet groot. Het verschil is relatief het grootst bij de vraag over leuke dingen kunnen doen en de hulp van begeleiders om iets te regelen.

4.4. Rapportcijfer vrije tijd

Gemiddeld geven de cliënten een 8,1 aan hun vrijetijdsbesteding. Dat is iets hoger dan het gemiddelde cijfer in 2023 (7,7). Er zijn dit jaar twee onvoldoendes gegeven (twee keer een 5). Het vaakst gegeven cijfer is een 10, gegeven door 30% van de cliënten. Tabel 4.4 geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.4. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 30)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	2	7%
6	5	17%
7	4	13%
8	5	17%
9	5	17%
10	9	30%

Zeven cliënten hebben geen rapportcijfer gegeven, maar de alternatieve vraag naar tevredenheid met de vrijetijdsbesteding beantwoord. Vijf van hen zijn 'heel tevreden'. De antwoordverdeling wordt hieronder weergegeven.

Tabel 4.5. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid vrije tijd (n = 7, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
71%	29%	-	-	-

4.4.1. Gemiddeld cijfer per woonlocatie

Hieronder wordt het rapportcijfer voor vrije tijd uitgesplitst naar woonlocatie.

Tabel 4.6. Gemiddeld rapportcijfer naar woonlocatie

locatie	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Next	12	8,1
Connect	7	7,7
Connect-Up	10	8,2

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Connect gemiddeld iets minder tevreden zijn over hun vrije tijd (een lager rapportcijfer geven) dan de andere groepen, maar de verschillen zijn klein.

5. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

5.1. Antwoordverdeling zorg en therapie

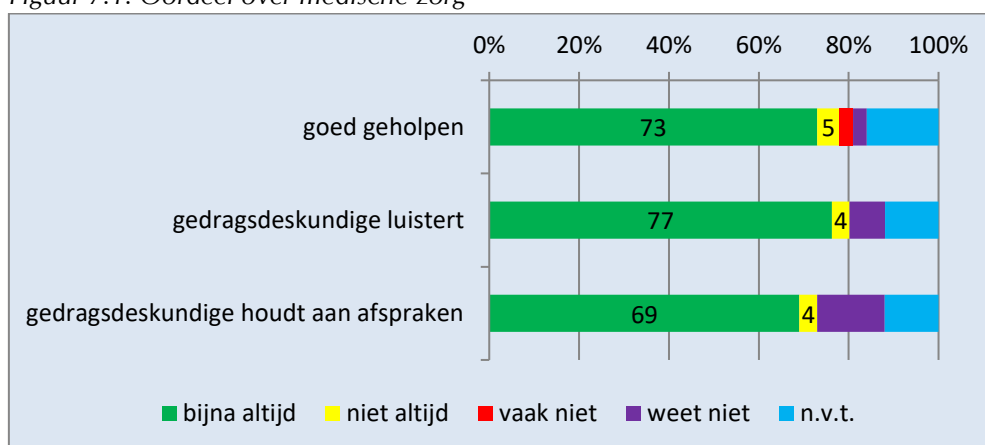
We hebben drie vragen gesteld over medische zorg en therapie. Vraag 1 gaat over de toegankelijkheid van medische zorg, vraag 2 en 3 over de gedragsdeskundige bij DZN. Die twee vragen zijn alleen gesteld als de cliënt ervaring heeft met de gedragsdeskundige (via een selectievraag). Bij dit onderdeel van 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?	73	5	3	3	16
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert? (n = 21)	77	4	-	8	12
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt? (n = 21)	69	4	-	15	12

- 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).
- Drie cliënten zijn niet (altijd) positief over de hulp die ze krijgen. Bij de gedragsdeskundige is één respondent van mening dat het 'beter kan'.

Figuur 7.1. Oordeel over medische zorg



5.2. Vergelijking met 2023

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2023 (de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.2. Oordeel over zorg, vergelijking antwoorden cliënten met 2023 (in %)

Vind je dat:	 2025	 2023
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	90	90
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	95	93
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	95	100

We vinden nauwelijks verschillen; in beide onderzoeken is de grote meerderheid positief over de zorg.

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?	92	100	78
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	100	80	100
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100	75	100

Cliënten van Connect-Up zijn wat minder vaak tevreden over de medische zorg dan de andere groepen, maar omdat de groepen klein zijn, wordt het verschil veroorzaakt door de antwoorden van een enkele cliënt. Dat geldt nog sterker bij de vragen over de gedragsdeskundige. Na correctie zijn deze antwoorden berekend over kleine groepjes, waardoor het niet-positieve oordeel van een enkele cliënt procentueel sterk uitvergroet wordt (bij Connect).

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.

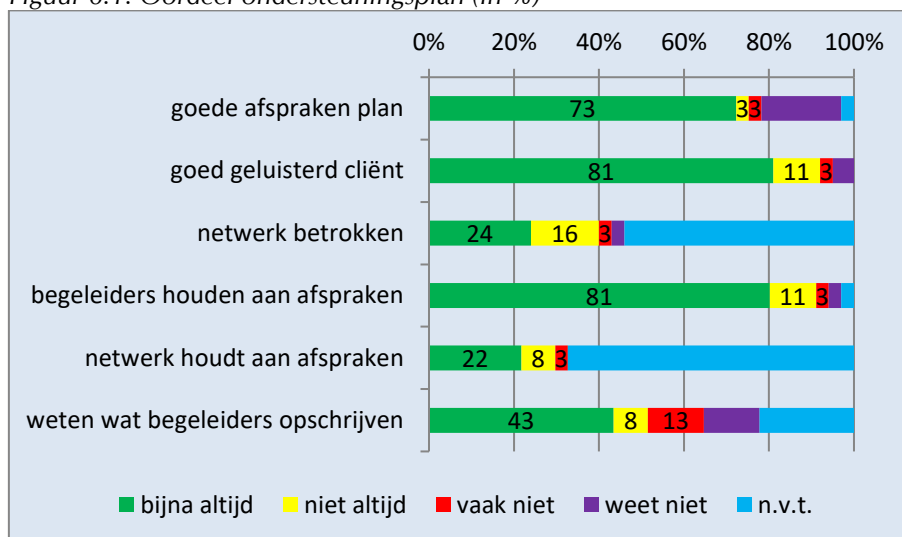
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=37, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	73	3	3	19	3
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	81	11	3	5	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	24	16	3	3	54
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	81	11	3	3	3
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	22	8	3	-	68
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	43	8	13	13	22

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over de afspraken (na correctie weet niet), het luisteren naar de cliënt 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 antwoordverdeling is hierdoor vertekend. Na correctie vindt ruim de helft van de respondenten dat het netwerk voldoende is betrokken bij het plan (zie tabel 6.2 voor gecorrigeerde percentage positieve antwoorden).

In figuur 6.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 6.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



6.2. Vergelijking met 2023

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2023 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen metingen zijn gearceerd.

Tabel 6.2. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking antwoorden cliënten met 2023 (in %)

Vind je dat:	😊 2025	😊 2023
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	93	94
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	86	85
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	56	67
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	86	91
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	67	82
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	67	75

Het oordeel over het plan zelf en de betrokkenheid van de cliënt is niet veranderd. Wel zien we dat cliënten in 2025 wat minder vaak positief oordelen over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij het maken van het plan. Bij deze vraag is echter vaak 'n.v.t.' geantwoord, zodat de vergelijking gebaseerd is op een klein groepje respondenten (zowel in 2025 als 2023).

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?	92	88	100
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het plan?	93	78	80
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij maken van plan?	n.v.t.*	n.v.t.*	43
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het plan houden?	88	88	82
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	n.v.t.*	n.v.t.*	40
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	86	25	88

* minder dan 5 respondenten na correctie 'n.v.t.'

Bij de meeste vragen is er een relatief klein verschil in het aandeel positieve antwoorden. Wel valt op dat cliënten van Connect duidelijk minder vaak tevreden zijn over het weten wat er over hen wordt genoteerd. Bij de vragen over betrokkenheid van het netwerk is het aantal resterende respondenten na correctie voor 'weet niet' erg klein.

7. INSPRAAK EN KLACHTEN

7.1. Insppraak (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?	76	16	8
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	68	24	8
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	35	24	41

Ruim drie kwart van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is, en twee derde 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. Een derde 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?	62	27	11
5. Weet je wat de CVP doet?	62	32	5

Bijna twee derde van de respondenten is bekend met de cliëntenvertrouwenspersoon. Een zelfde aandeel 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?	81	14	5	-
7. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	8	87	5	-
8. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	3	5	92

Ruim 80% van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Drie cliënten zeggen wel eens een klacht te hebben ingediend. Eén van hen is niet tevreden over de afhandeling van de klacht, en twee anderen weten dat niet.

7.4. Vergelijking met 2023

Hieronder vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2023 (in dit geval gaat het om ongecorrigeerde antwoorden):

Tabel 7.3. Vergelijking met 2023, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2025	ja 2023
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	76	84
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	68	68
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	35	49
4. Weet je dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is?	62	75
5. Weet je wat de CVP doet?	62	60
6. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	81	73
7. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	8	35

We zien dat het percentage cliënten dat bekend is met cliëntenraad en klachtenregeling ongeveer gelijk is aan vorige keer. Wel is het percentage cliënten dat vindt dat inspraak goed geregeld is gedaald. Positief is dat het aandeel cliënten dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend, flink lager is dan in 2023. 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?	79	70	73
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	71	60	64
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	36	40	18
4. Weet je dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is?	57	70	55
5. Weet je wat de CVP doet?	71	60	46
6. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	93	60	82
7. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	7	10	9

Deze uitsplitsing laat geen al te grote verschillen zien; uitzondering is de vraag over goed geregeld zijn van inspraakmogelijkheden: hier valt het lage percentage bij de groep Connect op.

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.

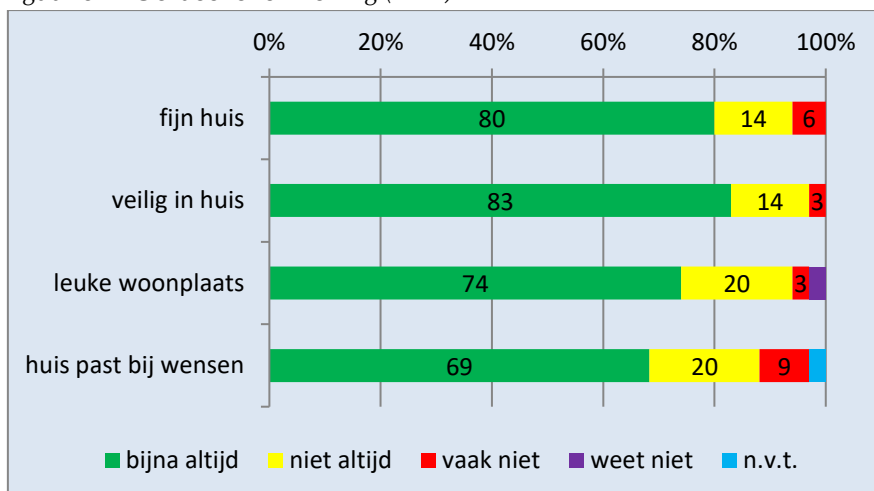
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n=35²)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	80	14	6	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	83	14	3	-	-
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	74	20	3	3	-
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie? (bijvoorbeeld groot genoeg is, of voldoende aangepast als dat nodig is)	69	20	9	-	3

- Ongeveer 80% van de bewoners oordeelt positief over het huis en de veiligheid.
- Bijna 10% kiest 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 en aanpassingen in huis.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 8.1. Oordeel over woning (in %)



² de twee respondenten die ambulante begeleiding krijgen zijn niet meegenomen in deze resultaten

8.2. Antwoordverdeling hulp in huis

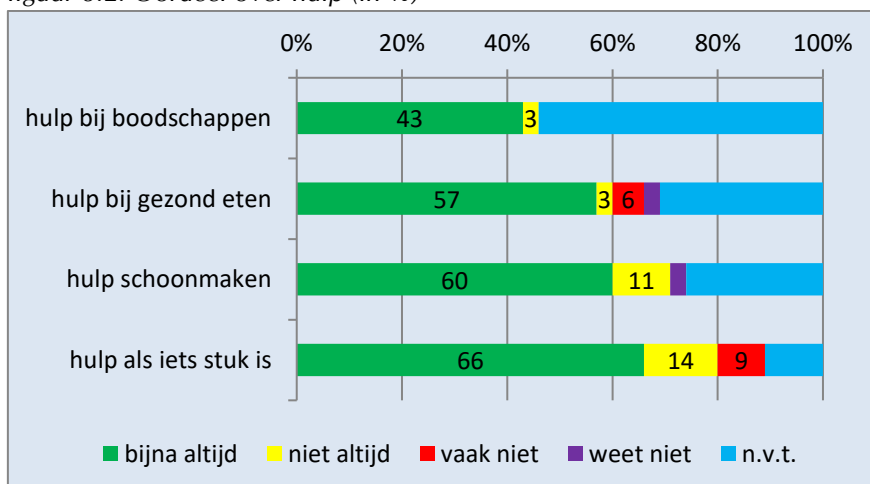
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij boodschappen doen, gezond eten, schoonmaak en onderhoud. Voor een groot deel van de cliënten van DZN zijn deze vragen echter niet van toepassing, zoals ook blijkt uit de antwoordverdeling:

Tabel 8.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 35)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	43	3	-	-	54
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	57	3	6	3	31
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	60	11	-	3	26
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	66	14	9	-	11

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

figuur 8.2. Oordeel over hulp (in %)



8.3. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

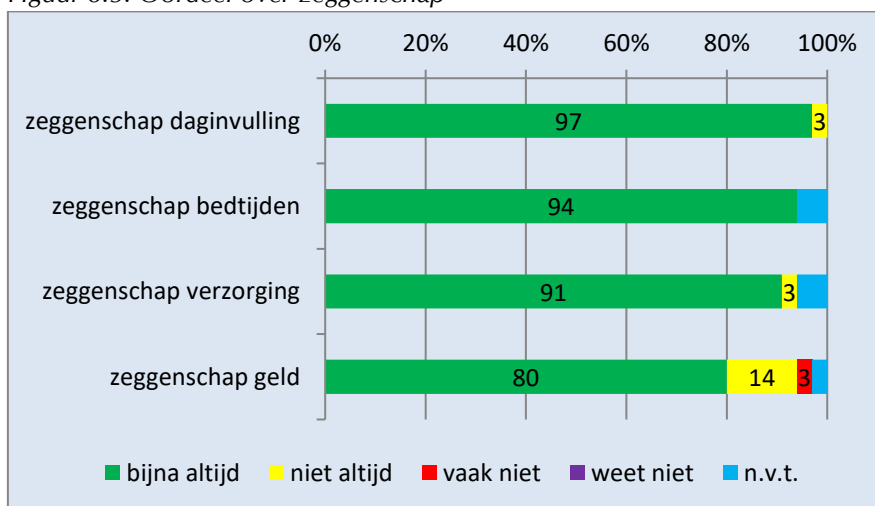
Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 8.3. Oordeel cliënten over zeggenschap (n = 35)

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)?	97	3	-	-	-
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	94	-	-	-	6
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	91	3	-	-	6
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	80	14	3	-	3

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten bijna altijd positief over de zeggenschap die ze hebben. Alleen bij de vraag over geld uitgeven is wat vaker kritisch geantwoord.

Figuur 8.3. Oordeel over zeggenschap



8.4. Vergelijking met 2023

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden (na correctie) in beide onderzoeken zien. Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de metingen zijn gearceerd.

Tabel 8.4. Oordeel over wonen, vergelijking met 2023 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2025	 2023
1. Je een fijn huis hebt?	80	84
2. Je veilig bent in je huis?	83	92
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	77	73
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	71	70
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	94	87
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	87	95
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	84	96
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	74	72
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	97	94
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	100	94
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	97	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	82	91

Het oordeel over het wonen is vergelijkbaar met dat in 2023. We zien geen grote verschillen, met uitzondering van de vraag over ondersteuning bij schoonmaken. Het oordeel over veilig voelen in huis is ook wat minder vaak positief dan vorige keer, maar het verschil is kleiner dan 10 procentpunt.

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?	79	80	82
2. Je veilig bent in je huis?	86	90	73
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	71	100	60
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	79	56	73
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	100	n.v.t.	100
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	100	83	75
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	90	72	88
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	62	88	80
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	100	91
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en opstaat?	100	100	100
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100	100	91
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	85	70	91

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 (ten minste 20 procentpunt) betreft het oordeel over de woonplaats: cliënten van de locatie Connect zijn beduidend vaker positief dan de andere cliënten. Tegelijkertijd zijn deze cliënten minder positief over het aangepast zijn van het huis aan hun wensen en over hulp bij schoonmaak, maar de verschillen zijn hier kleiner dan 20 procentpunt.

8.6. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van DZN een 8,2 aan het wonen. Dat is wat hoger dan het cijfer in 2023 (7,8). Het laagste cijfer is een 5 (twee keer gegeven). Ruim drie kwart geeft een 8 of hoger. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 8.5. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 29)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	2	7%
6	-	-
7	5	17%
8	11	38%
9	5	17%
10	6	21%

De alternatieve vraag naar tevredenheid met wonen (in plaats van een rapportcijfer te geven) is beantwoord door zes cliënten. Drie van hen geven aan 'heel tevreden' te zijn over het wonen bij DZN. De antwoordverdeling wordt hieronder weergegeven.

Tabel 8.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid wonen (n = 6, in %)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
50%	17%	33%	-	-

8.6.1. Gemiddeld cijfer per woonlocatie

Hieronder wordt het rapportcijfer voor wonen uitgesplitst naar woonlocatie.

Tabel 8.7. Gemiddeld rapportcijfer naar woonlocatie

Cijfer	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Next	13	8,5
Connect	7	7,9
Connect-Up	9	8,0

De uitsplitsing laat zien dat cliënten van Next gemiddeld genomen nog iets positiever oordelen over het wonen dan de andere groepen. Cliënten van Connect en Connect-Up geven gemiddeld ongeveer hetzelfde cijfer.

9. DAGBESTEDING EN WERK

9.1. Inleiding

Ruim de helft (57%) 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 = 21 cliënten met werk of dagbesteding)

	aantal cliënten	% van alle respondenten
dagbesteding intern bij DZN	3	8%
dagbesteding bij andere organisatie	4	11%
werk (bedrijf of werkplaats)	9	24%
school/opleiding	-	-
anders	7	19%

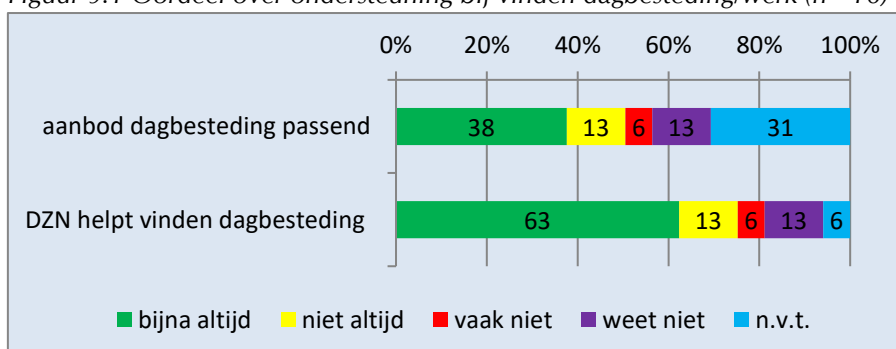
De cliënten die ‘anders’ hebben ingevuld, hebben meestal ook een vorm van werk of vrijwilligerswerk.

De tabel laat zien dat slechts drie 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 (16 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 = 16)



De vraag of er een passend aanbod aan dagbesteding of werk is, is door ongeveer de helft met 'weet niet' of 'n.v.t.' beantwoord. Van de andere cliënten antwoordt twee derde positief. De meerderheid is positief over de inzet van DZN bij het vinden van geschikt werk of geschikte dagbesteding. Twee personen zijn wat meer kritisch, en 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)?	27	38	24	5	5
2. Je gezondheid?	38	27	24	8	3
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	51	35	11	3	-
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	62	16	8	5	8
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	59	22	3	8	8
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	73	19	5	3	-

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven: drie kwart is hierover heel tevreden, en slechts een enkeling is een beetje ontevreden. Relatief het *minst* vaak heel tevreden zijn de cliënten over hun leven in het algemeen. Een kwart is niet altijd tevreden hierover en 10% is hierover een beetje of heel ontevreden.

In onderstaande tabel wordt het percentage 'heel tevreden' cliënten per locatie weergegeven.

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)?	21	20	27
2. Je gezondheid?	21	40	46
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	36	50	64
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	64	60	64
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	50	70	55
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	86	70	55

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 2023
- 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. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	100
2. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	97
3. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	97
4. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	95
5. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	95
6. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	95
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	94
8. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	93
9. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	91
10. 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 medische zorg/gedragsdeskundige en het ondersteuningsplan (gemaakte afspraken) 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 selectiecriterium gebruikt:

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

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 genoeg zijn betrokken bij maken van het ondersteuningsplan?	44	37	7
2. De begeleiding voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	38	19	19
3. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	35	30	5
4. De begeleiders je begrijpen?	35	30	5
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	33	24	9
6. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	31	23	8
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	31	31	-

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten met name kritisch oordelen over de rol van het eigen netwerk bij de begeleiding en bij het ondersteuningsplan. Ook het luisteren door begeleiders en het begrijpen van de cliënt zouden beter kunnen volgens een derde van de respondenten. Het houden aan afspraken door het eigen netwerk is hier ook genoemd, maar is feitelijk geen 'verbeterpunt', omdat het buiten de invloedssfeer van DZN speelt.

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 2023

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2023 benoemd. In onderstaande tabellen worden alle (positieve en negatieve) verschillen op een rijtje gezet:

Tabel 11.3. Grootste positieve verschillen met uitkomsten 2023 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2025	😊 2023
1. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	14	75	61
2. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	12	91	79

Bij de positieve verschillen zien we dat de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd vaker positief zijn beoordeeld. Ook de rol van het eigen netwerk bij invulling van de vrije tijd wordt vaker positief beoordeeld. Dit laatste valt uiteraard buiten de invloedssfeer van DZN.

Tabel 11.4. Grootste negatieve verschillen met uitkomsten 2023 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2025	😊 2023
1. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	15	67	82
2. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	12	80	92
3. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	12	84	96
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	11	69	80
5. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	11	56	67

De grootse verschillen in negatieve zin betreffen de rol van het eigen netwerk bij het ondersteuningsplan en de ondersteuning door de pb'er. Zoals eerder geconstateerd is het eerste punt (houden aan afspraken door netwerk) niet direct te zien als aandachtspunt voor de organisatie.

11.5. Algemeen oordeel

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

Tabel 11.5. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer 2025 (2023)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 30)	7,7 (7,7)	2	4	7
wonen (n = 29)	8,2 (7,8)	2	5	8
vrije tijd (n = 30)	8,1 (7,7)	2	5	10

Zoals uit de tabel blijkt, is het gemiddelde cijfer per onderdeel rond de 8. Het cijfer voor zowel wonen als vrije tijd is wat hoger dan in 2023.

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

Tabel 11.6. Gemiddelde rapportcijfers per locatie

	begeleiding	wonen	vrije tijd
Next	8,0	8,5	8,1
Connect	6,9	7,9	7,7
Connect-Up	7,9	8,0	8,2

Deze vergelijking laat zien dat de cijfers over het algemeen dicht bij elkaar liggen (rond de 8). De bewoners van Connect oordelen relatief wat minder positief over hun vrije tijd. Bovendien zijn zij relatief kritisch op de begeleiding, met een gemiddeld rapportcijfer van net geen 7.

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	• Als het zou kunnen meer vaste begeleiding, in plaats van dat mensen weggaan en weer nieuwe mensen komen. • Client meer behandelen als een individu en niet als een nummertje. • Communicatie • Communicatie af en toe onder elkaar als begeleiders en naar bewoner toe. Ik weet dat het menselijk is om fouten te maken, maar soms kan het wel storend zijn en dat puntje kan wat dat betreft beter. • Pb'er vaker zien • Personeel vasthouden • Wekelijkse te doen bijeenkomst, bijv knutselen bij een tafel bewoners die dat willen
Connect	• Betere communicatie tussen de begeleiders. soms voelt het aan dat sommige begeleiders hun eigen worden in mijn mond proberen te duwen. sommige contact momenten voelen gehaast • Communicatie richting bewoners- begeleiding reageert niet snel genoeg. - begeleiding geeft soms geen terugkoppeling van een (hulp)vraag of van een klacht die uitgezet is. • Het gedeelte communicatie kan beter. Voorbeeld: mijn sportafspraken moesten verzetten worden, ivm afwezigheid activiteiten begeleider. Ik moet hier zelf achteraan gaan om duidelijkheid te krijgen. De communicatie gaat in dit geval niet goed tussen participatie en begeleiding. Hierdoor ervaar ik veel onduidelijkheid. • Meer werken Ze doen geen kut • Tip het volgen van een agressie cursus. Cursus volgen voor budgetbeheer zodat jullie ons beter kunnen begeleiden hierin. Meer bewegen/sporten in momenten.
Connect-UP	• Communicatie onderling- niet altijd luisteren- dringende toon • Ik wil wat minder per week gestoord worden, verder vind ik alles prima gaan. • Meer individuele begeleiding Dat begeleiding beter communiceert met elkaar dat begeleiding meer op één lijn qua begeleiding Er zijn veel verschillende begeleiders. Het is druk in het gebouw. • Meer luisteren. • Meer praten. Meer spelletjes • Sommige begeleiders mogen beter luisteren naar je wanneer je met iets zit. • Telefonisch contact als je in de puree zit
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• Behouden helpen in doelen stap voor stap aan te werken hoe jou dat best uitkomt • Dat begeleiders betrokken zijn en als er iets is er hulp aangeboden wordt. • Er voor de bewoners zijn- Terecht kan bij begeleiding- Serieus genomen worden • Ik ben tevreden met mijn PB'er.- Begeleiding kent mij goed en begrijpt mij- Begeleiding helpt mij - Begeleiding luistert goed naar mij • Leuke dingen doen met begeleiding daar word ik blij van. • Luisterend oor-Motiveren om nieuwe dingen te ondernemen • PUNT 1: Je mag jezelf zijn.PUNT 2: Aandacht voor eigen ontwikkeling. PUNT 3: Achtergrond,beperking,verkeerde keuzes worden niet veroordeeld maar aan gewerkt. (Daar is ruimte voor) PUNT 4: genoeg mogelijkheden en opties voor een bijdrage aan een betere omgeving. • Woning betalen • Zoals het nu gaat, gaat het goed. Het begeleiden tijdens contactmomenten.
Connect	• 1 Het contact met sommige begeleiders ervaar ik als zeer fijn.2 Het aanbod aan activiteiten vind ik erg fijn. • Al mijn afspraken met Niels vind ik fijn. • De meeste begeleiders zijn wel chill. dingen die belangrijk zijn krijg ik goeie hulp mee. • Fijne woonplek. Het sporten met begeleiding werkt goed. • Ik kan altijd bij begeleiding terecht. • Ik vind het fijn dat ik zelf de regie heb. Ik mag zelf het tempo bepalen, en begeleiding speelt hierop in. Het is prima wanneer ik ergens nog niet klaar voor ben, en wanneer ik aangeef dat ik ergens aan wil werken, wordt hier goed op ingespeeld. • Samenwerking met mijn pb'er. Samenwerking met de helpende omdat deze altijd dezelfde is. • Tevreden over hoe begeleiding omgaat met mij, bejegening.
Connect-UP	• Altijd heel blij • Contactmoment- De gesprekjes • Dat het team behouden wordt, minder invallers • Goed praten met mij goed helpen heel leuk • Ik ben nooit alleen. Ik heb altijd mensen om in die mij komen helpen. Jullie zitten bij mij in de gangl. ullie zijn er voor mij om fijner te hebben in Nijmegen te hebben Jullie luisteren altijd goed • Ik heb een goede PB'er en begeleiding. • Ik vind Sietske verschrikkelijk aardig. (Ik weet niet hoe ik die naam spel) • Ik word goed geholpen • Moeite in mij stoppen- Goede communicatie • Vriendschappelijke gesprekken
Ambulant	• Dat ik de ruimte krijg om mijn ding te doen en ik zelf contact opneem met begeleiding als dat nodig is.

Vrije tijd

locatie	verbeterpunten
Next	- Ik heb alleen begeleiding om op terug te vallen. Ik zou wel willen dat mijn familie dit met mij zou doen of vrienden. - Ik zou graag vrienden maken. Voor de rest ben ik tevreden. - Meer openstaan voor nieuwe ideeën-Minder snel dingen afslaan-Meer vrienden in het echt zien - Meer sporten en consequent zijn met sporten. - Mijn rijbewijs halen- Werk zoeken en dagbesteding hebben
Connect	1 Wat meer met vrienden omgaan. - Ik ben nog steeds op zoek naar balans. Na een drukke week wil ik iets rustigs doen. Mijn valkuil is dat ik te lang in mijn kamer blijf zitten. In dat geval vind ik het fijn dat er een activiteit is, zoals het spelletjesmoment, zo kom ik toch uit mijn kamer. - Ik wil proberen 2 maal per week te sporten en ik heb hulp nodig met het goed invullen van etensmoment en voornamelijk wat ik eet. - Ik zou graag meer willen sporten in mijn vrije tijd. - Ik zou in het weekend vaker dingen willen ondernemen. Ik ben of te moe, of ik heb geen zin. Dat ligt bij mezelf. Ik wil wel, maar ik heb vaak geen zin. Mijn lichaam werk niet mee. - Meer doen, maar weet zo niet goed wat ik dan kan doen.
Connect-UP	- Ik wil graag fitness of extra taal leren. Engels, Duits of Frans - Ik wil meer werken, maar dat is DZN ter zeiden. - Meer mijn eigen leven leiden. Meer balans in mijn dag structuur krijgen
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Dat ik gewoon mijn ding kan doen, met vrienden naar buiten, voetbal kijken en ijshockeywedstrijden. - DZN geeft veel ruimte aan mij om te ontdekken wat ik leuk vind. - Gamen, vorm van sociaal contact - Ik krijg veel vrije tijd - Muziek maken met de activiteiten begeleider vind ik leuk. - Omdat ik achter sta over de leuke activiteiten die ik doe samen met mn vriendin en genoeg andere activiteiten kan doen waar ik mn energie uit haal - Sporten aan mijn doelen werken en werken en chillen en theorie leren - Toeren met mijn scooter - Wil wel werken maar daarentegen ook vrije tijd behouden.

locatie	positieve punten
Connect	• Blijven sportenMuziek blijven maken Familie en vrienden opzoeken • Dat ik soms me nichtjes en neefjes kan zien. Dat ik naar me vader kan gaan. • eigen keuzen en mijn vaste hobby's • Ik ben dan echt vrij en kan doen wat ik wil. • Ik kan genieten van de kleine dingen Genoeg hobby's en dingen te doen. • Ik pak mijn rust, daarover ben ik tevreden. • Ik vind het fijn dat ik zelf kan weten wat ik doen in mijn vrije tijd. Dat wil ik zo behouden. Ik ben nog op zoek naar activiteiten die ik kan doen wanneer ik weinig energie heb. • Voor mij is dat ik me eigen tijd zelf kan indelen en dat ook zo op deze manier wil behouden. • Zoals ik mijn vrije tijd invul vind ik op dit moment prima. Behalve wat meer willen ondernemen met vrienden.
Connect-UP	• Chillen met vrienden- tekenen • Gamen Serie kijken chillen met vrienden hobby's sporten • Het huis is verschrikkelijk comfortabel • Ik ben blij dat ik mijn huis goed schoon houd. Ik maak elke dag wel iets van mijn dag. Ik ben tevreden hoe het nu gaat, boodschappen doen etc. Ik kan mijn eigen leven leiden • Ik heb genoeg geld om dingen te doen in mijn vrije tijd- Ik spaar iedere maand om leuke dingen te doen- Ik kan hierdoor doen wat ik wil • Ik kan mijn dingen doen • Nederlands leren film kijken muziek luisteren opruimen schommelen • Wandelen of zwemmen. Je bent blij als je naar de waal gaat of koffie drink daarna lekker rustig
Ambulant	• -

Medische zorg

locatie	verbeterpunten
Next	• Iets doorzetten en de knoop doorhaken. • Ik ben blij zoals de therapie nu gaat. Nu ze vakantie heeft vind ik dat soms wel lastig. • Transparantie naar cliënt als het gaat om communicatie als ze een hulpverlener in jouw omgeving wil bellen als het over cliënt gaat • Wachttijden
Connect	• Therapie helpt niet en brand een gat in mijn portemonnee • Vaak gaan gesprekken goed - helaas wanneer het op actie komt wordt de taak niet voltooid. Dit kan bij de zorgverleners liggen en soms ook door mijzelf komen.
Connect-UP	• Bij mijn doel blijven • Ik weet niet meer wie de gedragswetenschapper ook alweer was • Ik wil graag kennismaken met gedragsdeskundige • Sneller handelen
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• ACT heeft goed geholpen • Dat therapie geboden wordt binnen de zorgorganisatie. • Er is de juiste therapie aangeboden die ik nodig heb • GW Lisa luistert goed naar mij- Ik heb PMT en trauma- en schematherapie van therapeuten van Pluryn. Hier ben ik heel blij mee. • Ik heb een huisarts
Connect	• Ik kan goed praten met gw'er • Ik vind het heel erg fijn de mijn therapeut de tijd voor mij neemt. Als de tijd voorbij is dan stopt ze ook niet meteen. • Ik vind ze wel goed - ze doen het werk. • Ik word door begeleiding goed geholpen om op mijn afspraken te komen voor zorg. • Mijn PMT, ben tevreden hoe dat is gegaan en ik ben tevreden hoe DZN mij daarin heeft begeleid.
Connect-UP	• De therapie die ik heb gehad heeft mij geholpen, daardoor heb ik geen trauma's. • Ik heb geen therapie Ik vind het fijn dat ik langs kan komen bij begeleiding, dat ik een praatje kan maken, spelletje doen met en bij begeleiding. Ik ben niet alleen. • Ik kan naar de dokter • Niet teveel praten- kan alles vertellen • Therapeuten respecteren mijn grenzen Vaste therapeuten
Ambulant	• -

Zorgplan

locatie	verbeterpunten
Next	- Dit mag wat korter zijn en sommige vind ik niet relevant en sommige worden vaak het zelfde herhaalt wat nergens op slaat als ik eerlijk ben Sorry - Ik weet hoe ik rapportages kan lezen, maar ik kreeg er stress van om dat te doen. Daarom doe ik het niet meer. Ik vind het prima zo.
Connect	- Meer familie erbij betrekken. - Meer op de hoogte, meer ondersteuning. - Sommige rapportages vind ik niet kloppen, maar ik doe hier niets mee.
Connect-UP	- Misschien meer doelen maken omdat ik meer met mijzelf in contact sta om zo goed mogelijk de maatschappij te komen. - Niet zo druk altijd, ik wil minder afspraken alleen belangrijke
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	- Alles is goed zoals het is. - Meer eigen inspraak-Meer voor mezelf gedacht - Twee keer in het jaar evaluatie vind ik goed. - Wordt goed naar je geluisterd - Zoals het nu gaat is het prima
Connect	- Begeleiding is transparant. Ondersteuningsplan is onveranderd, dit zorgt voor stabiliteit maar geen uitdaging per se. - Dat er naar mij geluisterd wordt. - Het is een plan wat vanuit mij komt, dat vind ik heel fijn. - Ik ben over alles tevreden. - Sportdoelen en huishouddoelen.
Connect-UP	- Dat ik zelf mag beslissen wat er in mijn plan komt. - Ik ben blij met zorgplan, het gaat met mij goed. - Ik ben er niet echt mee bezig, ik werk aan de doelen die werkt die erin staan. - Op de manier hoe het stabiel moet lopen gaat het nu stabiel. - Open en eerlijke afspraken maken- Deze worden uitgevoerd- Zelf invloed op de afspraken - Wakker worden 9:30 vind ik chill- ik vind het fijn dat ik een whiteboard heb met afspraken
Ambulant	-

Inspraak, klachten

locatie	verbeterpunten
Next	Met de klachten van geluidsoverlast gaat iedere begeleider anders mee om
Connect	- Niet storen tijdens overleggen - Terugkoppeling van een klacht (ik heb destijds geen terugkoppeling gehad)
Connect-UP	- Eerder kijken naar wat er al gezegd wordt - Het zou fijn zijn als hier gelijk iets mee wordt gedaan. - Ik wist niet wat een vertrouwenspersoon is.
Ambulant	-

locatie	positieve punten
Next	Dat er goed geluisterd wordt en er samen een oplossing wordt gezocht
Connect	- Begeleiding is hier begripvol in. En doen niet alsof, ze luisteren echt en denken mee. - Ik vind het fijn dat Said erbij zit in de cliëntenraad. - Ik vind het prima zoals het nu gaat. - Ja ik ben blij dat het kan.
Connect-UP	- Goed dat er is - Ik kan spreken en koffie drinken - Ik vind het een beetje goed dat er een cliëntenraad is.
Ambulant	-

Wonen

locatie	verbeterpunten
Next	- Ik moet rekening houden met geluidsoverlast. Het is erg gehorig. - Video bellen beneden maakt het net wat veiliger een nieuwe wasmachine zo dat men rustig kan slapen zoals de burens opslag ruimte veilige ruimte hebben
Connect	- Aparte slaapkamer, maar wel de grootte van mijn studio behouden. - Ik vind soms mijn studio wat aan de kleine kant. Er zit veel verschil in de grootte van de kamers. - Ik kan veel keukens gerei niet kwijt. Badkamer spiegel staat te hoog. - Klachten die ik wel heb is dat er soms andere bewoners komen die een heftigere problematiek hebben (verslaving) die mij lastig vallen met hun verslaving. - Meer appartementen met een aparte slaapkamer. - Rechtstreeks contact met Tjeerd en Mari over de klussenlijst. - Strenger optreden bij langdurig geluidsoverlast.

locatie	verbeterpunten
Connect-UP	• Betere doorstroom mogelijkheden naar een ambulante woning bij een andere indicatie. • Ik zit wel goed, ik heb een groot appartement- Dat er minder overlast is van muziek of geschreeuw buiten. • DZN is genoeg van mij 4 jaar of 5 jaar. • Ik zou graag een woning willen met een aparte slaapkamer, of een grote woning. Dit voelt namelijk huiselijker aan. Ik heb dan het gevoel alsof ik echt thuis kom. • Ja ik wil een kat • Meer werken aan mijn doen en dit blijven doen Niet meer op bezoek bij mensen die drugs of alcohol gebruiken in het pand. • Sneller naar iemand luisteren als er een klacht komt Soms verplaatsen in andermans schoenen
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• Ik voel me veilig bij begeleiding.- Ik kan altijd terugvallen op begeleiding.- Ik heb een fijn appartement dat ruim genoeg is voor mij. • Mooie woning • Alles is goed zoals het is. • De woning is fijn, de ligging.
Connect	• Dat ik hier woon! • De acceptatie van het personeel. • Fijne woonplek Genoeg vrijheid • Ik mag mijn eigen ding doen • Mooie grote kamer • Wonen hier is prima - ik woon hier al 9 jaar en vind dat het wel tijd is om zelfstandig te wonen.
Connect-UP	• Dat ik met begeleiding kan praten, dit wil ik behoudenIk ben tevreden • Dat ik onderdak/ een huissie heb. • Dat ik veel zelf kan bepalen- Dat ik kan sparen- Dat ik mijn relatie kan onderhouden en deze goed is. • Goede mensen • Ik ben blij met hoe het is. Ik kan doen wat ik leuk vind en hierin word ik gelaten. Daarnaast ben ik blij met een eigen plekje, dit had ik voorheen niet. • Ik weet niet zeker, maar het is genoeg voor mij hier. Altijd veel zorg is moeilijk soms voor mij, niet leuk altijd. • Ik wil het houden zoals het nu gaat, niks bijzonders. • Zoals het nu is verbeterpunten bij mijzelf (schoonmaken + hygiëne)
Ambulant	• -

Open vraag tot slot

locatie	verbeterpunten
Next	• Communicatie mag stukken beter. • Ik zou graag uit zorg willen. ik vind het af en toe moeilijk systeem.
Connect	• Vorige vragen die ik beantwoord heb met een iets minder fijn antwoord heeft te maken met mijn recente ongeluk en operatie. Hierdoor ben ik minder mobiel en daardoor minder vrijheid.
Connect-UP	• Beetje ontevreden over mijn leven omdat ik op dit moment geen werk heb. • Contact met pb'er na een jaar klaar, wanneer ik getrouwd ben of vriendin hierheen komen. Dat is beetje moeilijk. Contact met pb'er over afspraken met vriendin is moeilijk, vriendin is ziek heeft kanker in het hoofd maar wordt niet goed verzorgd in Syrië dus ze wil misschien hierheen komen. Ik vind het moeilijk om te horen dat dit mogelijk niet kan. Ik maak me zorgen om haar. • Ik denk dat het leefgeld meer mag worden, want dingen worden steeds duurder. • Ik wil gaan werken en daarna goed
Ambulant	• -

locatie	positieve punten
Next	• -
Connect	• DZN begeleiding doet het goed. • Ik heb veel stappen behaald in de afgelopen 3 jaar. Ben erg blij met de hulp die ik heb gekregen van DZN in deze tijd.
Connect-UP	• -
Ambulant	• -