

# **Clïentervaringsonderzoek DZN 2021**

**eindrapport**

**Den Haag, september 2021**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>7</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Vergelijking met 2019	8
3.3.	Rapportcijfer begeleiding	9
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>11</b>
4.1.	Antwoordverdeling het huis	11
4.2.	Antwoordverdeling hulp in huis	12
4.3.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	13
4.4.	Vergelijking met 2019	14
4.5.	Rapportcijfer wonen	15
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING EN WERK</b>	<b>16</b>
5.1.	Inleiding	16
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>17</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	17
6.2.	Vergelijking met 2019	18
6.3.	Rapportcijfer vrije tijd	18
<b>7.</b>	<b>MEDISCHE ZORG EN THERAPIE</b>	<b>20</b>
7.1.	Antwoordverdeling zorg en therapie	20
7.2.	Vergelijking met 2019	21
<b>8.</b>	<b>ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>22</b>
8.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	22
8.2.	Vergelijking met 2019	23
<b>9.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>24</b>
9.1.	Inspraak (cliëntenraad)	24
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	24
9.3.	Vergelijking met 2019	25
<b>10.</b>	<b>TOT SLOT</b>	<b>26</b>
10.1.	Kwaliteit van leven	26

10.2. Open vraag tot slot	26
<b>11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>28</b>
11.1. Inleiding	28
11.2. Positieve aspecten	28
11.3. Mogelijke verbeterpunten	29
11.4. Vergelijking met 2019	30
11.5. Algemeen oordeel	31
<b>BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN</b>	<b>32</b>
Begeleiding	32
Wonen	34
Vrije tijd	36
Medische zorg	37
Ondersteuningsplan	38
Inspraak en klachten	39

## **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 en 2019 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, wonen, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg, ondersteuningsplan, inspraak en klachten 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. In overleg met DZN zijn een paar kleine aanpassingen gedaan. 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. Deze medewerker heeft vooraf een mondelinge en schriftelijke interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto.

In totaal zijn 15 cliënten van DZN geïnterviewd. In het voorgaande onderzoek (2019) zijn 13 cliënten wonen geïnterviewd, en daarnaast zes ambulante cliënten. De ambulante cliënten zijn dit jaar niet meegenomen in het onderzoek. De interviewer heeft middels het evaluatieformulier aangegeven dat 8 interviews (53%) goed bruikbaar zijn. In zes gevallen (40%) wordt het interview als 'redelijk bruikbaar' beoordeeld. Een interview is volgens de interviewer 'niet goed bruikbaar'. Daarbij is de volgende toelichting gegeven:

- *De cliënt zat niet helemaal lekker in zijn vel, begreep veel vragen niet volledig en wilde snel van het CTO af zijn.*

### **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 2019.
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

De **vergelijking met de uitkomsten 2019** is gemaakt voor de cliënten wonen; in 2019 zijn ook ambulante cliënten geïnterviewd, maar die zijn niet betrokken in de vergelijking. Voor deze vergelijking 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. Ten opzichte van de vorige afname van het onderzoek (2019) is het aantal open antwoorden fors toegenomen. Dit jaar is een andere interviewer ingezet, die mogelijk meer heeft doorggevraagd. Om de leesbaarheid van de rapportage te bewaken is ervoor gekozen de open antwoorden niet meer in de hoofdtekst op te nemen, maar in de bijlage. 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. Bij de interpretatie is het raadzaam om rekening te houden met het relatief kleine aantal respondenten. Als gevolg daarvan bepaalt een enkele respondent ongeveer 7% van de antwoordverdeling.

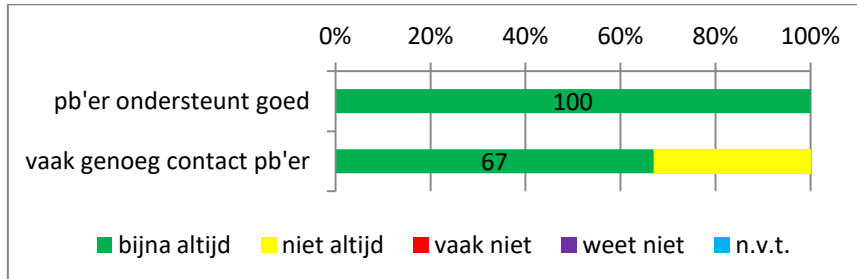
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 15, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	100	-	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	67	33	-	-	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	73	13	-	13	-
4. De begeleiders je begrijpen?	67	20	-	13	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	73	20	-	7	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	20	-	7	-
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	87	13	-	-	-
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	20	-	7	7	67
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	47	-	7	7	40
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	67	20	-	13	-
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	87	-	-	13	-
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	67	7	-	27	-

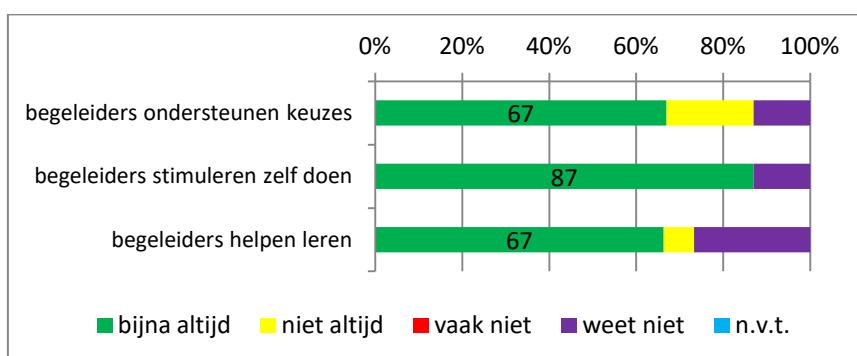
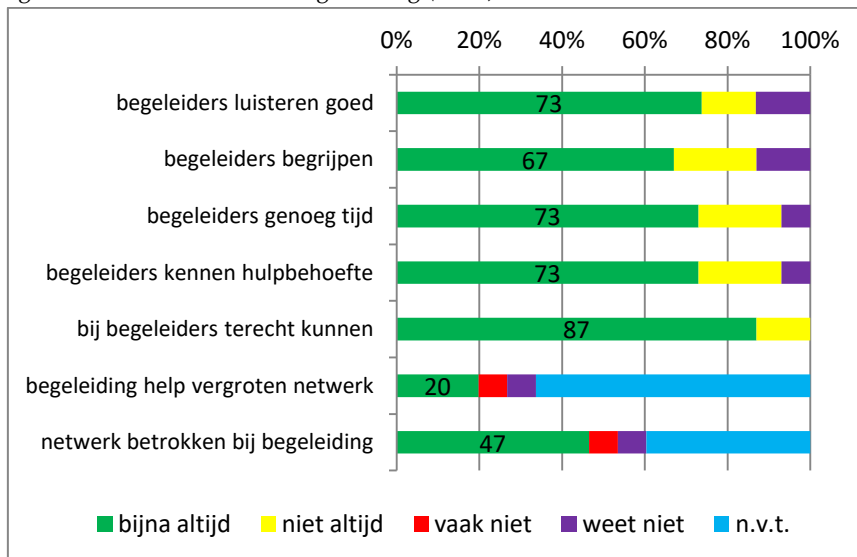
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er en het stimuleren door begeleiders om dingen zelf te doen (geen kritische antwoorden).
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is nauwelijks gegeven. Bij de vragen over helpen vergroten van het netwerk en betrokkenheid van het netwerk bij de begeleiding heeft een enkele cliënt dit antwoord gekozen.
- Bij diverse vragen ziet 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 2019

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2021 en in 2019. 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 vraag 8 (begeleiding bij vergroten netwerk), 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 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 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	100	92
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	67	92
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	85	69
4. De begeleiders je begrijpen?	77	77
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	79	77
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	79	69
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	87	77
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	75	42
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	88	100
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	77	92
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	100	85
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	91	36

De vergelijking laat zien dat cliënten in 2021 minder vaak positief oordelen over de frequentie van contact met de persoonlijk begeleider<sup>1</sup>. Ze oordelen daarentegen vaker positief over het helpen met leren van nieuwe dingen door de begeleiders. Ook over hulp bij het vergroten van het netwerk wordt vaker positief geoordeeld. Het aantal respondenten na correctie voor ‘n.v.t.’ is bij deze vraag echter klein, zodat het gevonden resultaat ook het gevolg van ‘toeval’ kan zijn.

### 3.3. 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 8,1 aan de begeleiders. Dat is exact hetzelfde cijfer als in 2019 is gegeven.

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

<sup>1</sup> Mogelijk dat daar een relatie te leggen is met de coronacrisis, als gevolg waarvan er in het afgelopen jaar minder persoonlijk contact mogelijk was.

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 10)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	10
7	1	10
8	6	60
9	-	-
10	2	20

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen cijfers lager dan een 6 gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 8.

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. Vijf cliënten van DZN hebben hun oordeel over de begeleiding gegeven in termen van tevredenheid. Vier van hen zijn ‘heel tevreden’ over de begeleiding en één respondent is ‘een beetje tevreden’.

## 4. WONEN

### 4.1. 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.

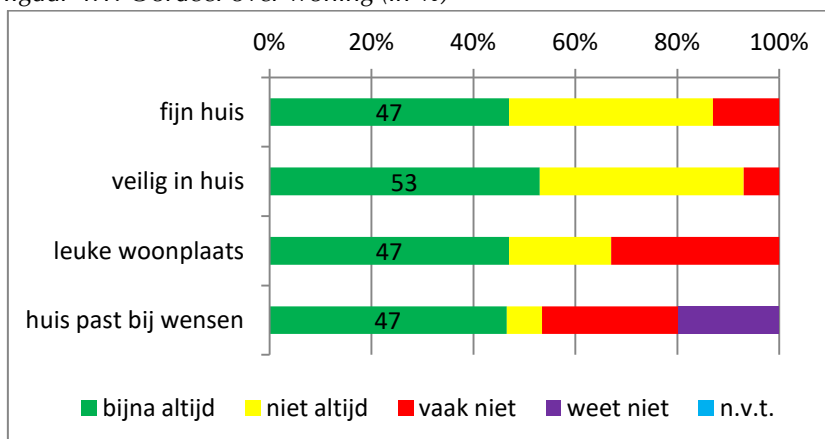
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 15)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	47	40	13	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	53	40	7	-	-
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	47	20	33	-	-
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie? (bijvoorbeeld groot genoeg is, of voldoende aangepast als dat nodig is)	47	7	27	20	-

- Ongeveer de helft van de bewoners oordeelt positief over het huis en de woonomgeving.
- Relatief veel cliënten kiezen het negatieve ‘rode’ antwoord bij de vragen over woonplaats en aansluiting op de wensen/situatie.
- Het antwoord ‘niet altijd’ is vaak gekozen bij de vragen over het huis en de ervaren veiligheid.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning (in %)



#### 4.2. Antwoordverdeling hulp in huis

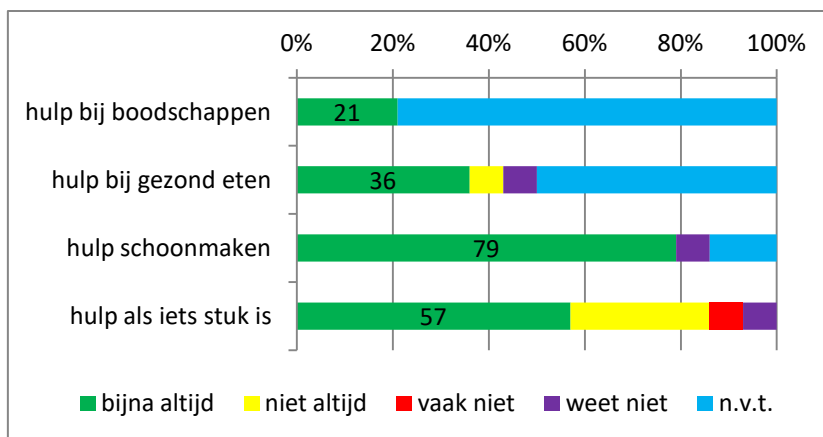
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij boodschappen doen, gezond eten, schoonmaak en onderhoud. Voor een groot deel van de cliënten van DZN zijn deze vragen echter niet van toepassing, zoals ook blijkt uit de antwoordverdeling:

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 15)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	21	-	-	-	79
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	36	7	-	7	50
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	79	-	-	7	14
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	57	29	7	7	-

- Na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ zijn de cliënten het vaakst positief over de ondersteuning bij het boodschappen doen en het schoonmaken (geen kritische antwoorden).
- Het meest kritisch zijn de cliënten over hulp als er iets stuk is in huis. Ruim de helft oordeelt hierover positief, meer dan eenderde is in meer of mindere mate kritisch hierover.

figuur 4.2. Oordeel over hulp (in %)



### 4.3. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

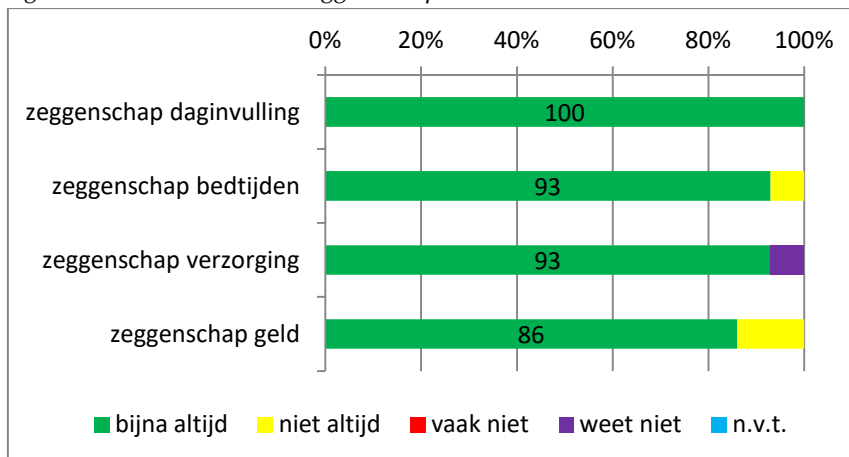
Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over zeggenschap (n = 15)

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)?	100	-	-	-	-
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	93	7	-	-	-
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	93	-	-	7	-
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	86	14	-	-	-

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten bijna altijd positief over zeggenschap. Alleen bij de laatste vraag (zeggenschap over geld uitgeven) is meer dan een keer 'niet altijd' geantwoord.



Figuur 4.3. Oordeel over zeggenschap



#### 4.4. Vergelijking met 2019

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

Tabel 4.4. Oordeel over wonen, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2021	 2019
1. Je een fijn huis hebt?	47	85
2. Je veilig bent in je huis?	53	92
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	47	77
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	58	85
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	100	100
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	83	39
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	100	71
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	62	67
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	100
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	93	100
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?	86	92

Het oordeel over het huis is in het huidige onderzoek minder positief dan in 2019. Het is niet bekend wat de oorzaak hiervan is. Opvallend is dat het oordeel over ondersteuning bij gezond eten en schoonmaak vaker positief is, maar hierbij moet rekening worden gehouden met het kleine aantal respondenten (na correctie voor het antwoord 'n.v.t.' hebben in beide onderzoeken slechts enkele bewoners deze vragen beantwoord).

#### 4.5. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van DZN een 7,9 aan het wonen. Dat is iets hoger dan in 2019 (7,5). Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 8. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.5. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 10)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	10
7	2	20
8	4	40
9	3	30
10	-	-

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

## **5. DAGBESTEDING EN WERK**

### **5.1. Inleiding**

Bij dit onderwerp is eerst gevraagd of de cliënt dagbesteding of werk heeft (of naar school gaat), en als dat zo is, wat voor soort dagbesteding of werk het is. Uit de antwoorden blijkt dat 10 cliënten (momenteel) geen dagbesteding of werk hebben. Vijf cliënten hebben dagbesteding of werk bij een andere organisatie.

Omdat relatief weinig cliënten de vragen over dagbesteding/werk hebben beantwoord, en de respondenten bovendien geen van allen dagbesteding hebben bij DZN zelf (zodat het ook buiten de invloedssfeer van de organisatie valt), worden de antwoorden op deze vragen alleen op individueel niveau teruggekoppeld (de dossiers van elke cliënt)



## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. 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.

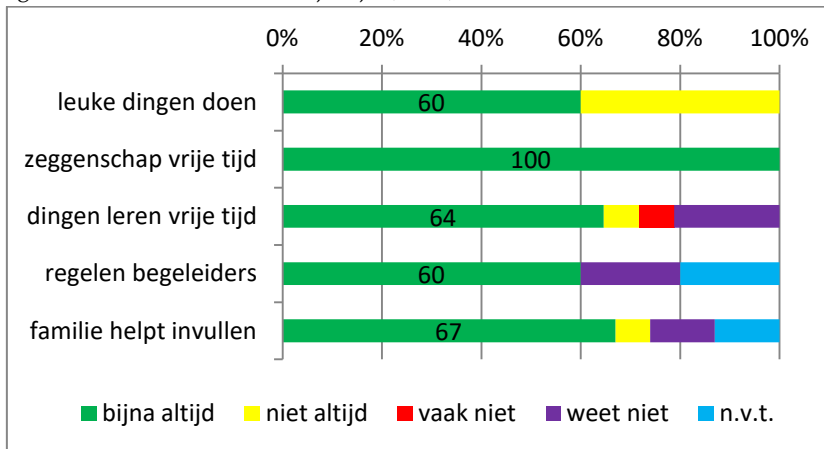
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 15)

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)?	60	40	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	-	-	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	64	7	7	21	-
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)?	60	-	-	20	20
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	67	7	-	13	13

- Alle cliënten oordelen positief over de zeggenschap over hun vrije tijd.
- Bij de meeste vragen zijn geen negatieve antwoorden gegeven. Uitzondering betreft de vraag naar nieuwe dingen leren in de vrije tijd, daar is door één respondent het negatieve antwoord gegeven. Een ander ziet ruimte voor verbetering ('niet altijd').
- Vier op de tien cliënten kiezen voor het antwoord 'niet altijd' bij de vraag over leuke dingen kunnen doen.

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



## 6.2. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.2. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	60	92
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	100
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	82	54
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	100	83
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	91	78

Cliënten lijken enerzijds wat minder vaak positief te oordelen over de dingen die ze in hun vrije tijd kunnen doen, maar geven tegelijkertijd vaker tevreden te zijn over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd. Mogelijk spelen de beperkingen als gevolg van de coronacrisis een rol in dit resultaat (denk aan minder mogelijkheden om dingen met anderen te ondernemen).

## 6.3. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is wat lager dan bij de andere thema's; gemiddeld geven de cliënten een 7,0. In 2019 was dat een 7,6. Zoals eerder vermeld: het is goed denkbaar dat hier een relatie met de coronacrisis bestaat (minder mogelijkheden om gezamenlijk activiteiten te ondernemen). Er zijn twee onvoldoendes gegeven (een 4 en een 5). Het vaakst gegeven cijfer is een 8, door 30% van de cliënten. Tabel 6.3. geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 10)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	1	10
5	2	20
6	1	10
7	1	10
8	3	30
9	1	10
10	1	10

Vijf cliënten hebben geen rapportcijfer gegeven, maar de alternatieve vraag naar tevredenheid met de vrijetijdsbesteding beantwoord. Vier van hen zijn 'heel tevreden' en de vijfde is 'een beetje tevreden'.

## 7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

### 7.1. Antwoordverdeling zorg en therapie

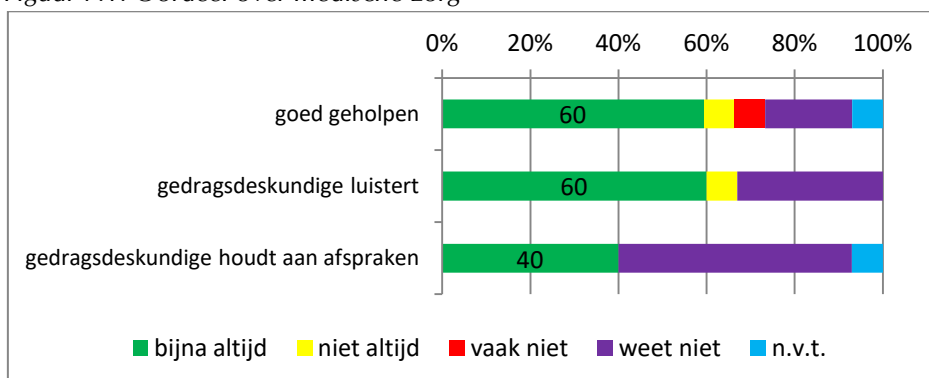
We hebben drie vragen gesteld over medische zorg en therapie. Vraag 1 gaat over de toegankelijkheid van medische zorg, vraag 2 en 3 over de gedragsdeskundige bij DZN. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 7.1. Oordeel over medische zorg en gedragskundige (n = 15)

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?	60	7	7	20	7
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	60	7	-	33	-
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	40	-	-	53	7

- Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' blijkt dat de cliënten meestal 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



## 7.2. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019 (de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.2. Oordeel over zorg, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	 2021	 2019
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	82	100
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	90	100
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100	100

In beide onderzoeken is de grote meerderheid positief over de zorg. In 2021 is wat minder vaak positief geoordeeld over de beschikbare hulp, dat komt doordat twee respondenten een kritisch antwoord hebben gegeven (zie tabel 7.1).

## 8. ONDERSTEUNINGSPLAN

### 8.1. 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.

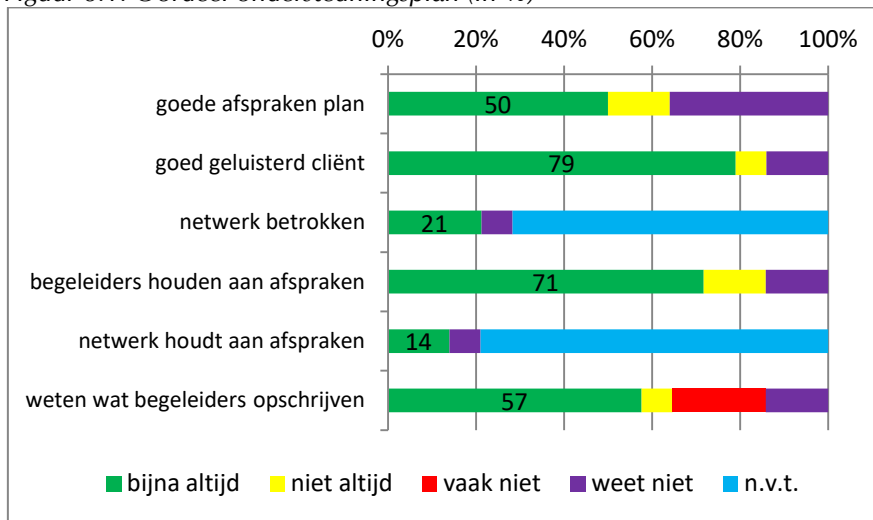
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	50	14	-	36	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	79	7	-	14	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	21	-	-	7	71
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	71	14	-	14	-
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	14	-	-	7	79
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	57	7	21	14	-

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over het luisteren naar de cliënt.
- 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 positief.
- Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) kiest ruim eenderde van de cliënten voor het antwoord 'niet altijd' of 'vaak niet'.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 8.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



## 8.2. Vergelijking met 2019

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2019 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 8.2. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	78	100
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	92	100
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	100	n.v.t.
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	83	80
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	100	n.v.t.
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	67	29

We zien dat cliënten in 2021 iets minder vaak positief oordelen over de afspraken in het plan; in 2019 zijn bij deze vraag geen kritische antwoorden gegeven. Het oordeel over weten wat de begeleiders opschrijven is dit keer vaker positief.

## 9. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 9.1. 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 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	80	7	13	-
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	67	27	7	-
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	33	7	40	20

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 meer dan de helft van de cliënten met 'weet niet' of 'n.v.t.' beantwoord. Eenderde is positief hierover.

### 9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

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

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	7	27	-
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	13	80	7	-
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	7	7	87

Tweederde van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Twee cliënten zeggen wel eens een klacht te hebben ingediend. Een van hen is niet tevreden over de afhandeling ervan, de ander geeft het antwoord 'weet niet'.



### 9.3. Vergelijking met 2019

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2019 (in dit geval gaat het om ongecorrigeerde antwoorden):

Tabel 9.3. vergelijking met 2019, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2021	ja 2019
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	80	42
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	67	26
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	33	37
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	68
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	13	26
6. Als dat zo is: vind je dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?		-






We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, en wat de activiteiten zijn, is toegenomen. De kennis van de klachtenregeling is gelijk gebleven.

## 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 = 15)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je leven (ben je gelukkig)?	7	53	33	7	-
2. Je gezondheid?	20	47	27	7	-
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	27	53	13	7	-
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	67	27	-	7	-
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	33	53	7	7	-
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	80	13	7	-	-

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven: 80% is hierover heel tevreden, en niemand is uitgesproken ontevreden. Relatief het *minst* vaak zijn ze tevreden over hun leven in het algemeen (60% is heel tevreden of een beetje tevreden) en de eigen gezondheid (67% is (een beetje) tevreden).

### 10.2. Open vraag tot slot

De vragenlijst eindigt met ruimte voor een toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil. In totaal hebben 13 cliënten hier iets opgeschreven of opgemerkt. Een deel van de antwoorden heeft betrekking op de vragen hierboven (kwaliteit van leven). Daarnaast is er positieve feedback gegeven op DZN en zijn er enkele verbeterpunten of wensen voor de toekomst gegeven.

M.b.t. kwaliteit van leven vragen (cijfers zijn de vraagnummers in tabel hierboven):

- 1) *Het gezeik wat er gaande is geweest. Uit met mijn vriendinnetje.*
- 1). *Ik zie mijn moeder weinig, ik zou haar meer willen zien. Ook wil ik weg uit mijn appartement en naar Rotterdam.* 3) *Ik heb weinig vrienden, zij hebben het vaak druk. Ik doe niet zoveel leuke dingen. Ik wil wel leuke dingen doen maar ik weet niet met wie.*

- 1) Ik ben 's nachts wakker en slaap overdag. Ik vind het vervelend dat mensen geen rekening met mij houden. Ik wil goed uit kunnen slapen zonder dat ik gestoord wordt 's ochtends. 6] Ik vind dat begeleiding soms te veel voor mij beslist. Bijvoorbeeld als ik een afspraak wil afzeggen. Contactmomenten voelen als een verplichting. Als ik het afzeg krijg ik vaak tegenwind, ik wil zelf kunnen bepalen hoe en wat.
- 3) Elke dag is bijna hetzelfde, ik zou wat meer andere dingen willen doen. Ik zou minder willen blowen en drinken.
- 3) Ik heb altijd wel wat en moet veel naar de huisarts. (Huid, buik)
- 5) Contact met familie is goed, maar ik heb geen vrienden. Daarover ben ik heel ontevreden. - DZN is een perfecte zorginstelling, het had alleen op een andere locatie moeten zitten. De buurt is tokkie.

#### Positieve feedback

- Blijf jullie best doen!
- DZN: ga zo door
- Ga zo door DZN! Vooral de persoonlijke aanpak is top. Andere bedrijven zeggen dat ze het doen maar doen het niet. Jullie wel. TOP!
- Gewoon goed!
- Ik vind de aandacht die ik krijg fijn.

#### Verbeterpunten/ wensen voor toekomst:

- Ik rook en blow. Ook ben ik gestopt met sporten. Dat wil ik weer oppakken.
- Ik wil mijn familie vaker zien

## 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 2019
- 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 = 15)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	100
2. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	100
3. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	100
4. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	100
5. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100
6. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100
8. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	100
9. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	100
10. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	100
11. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	93
13. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	91
14. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	92
15. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	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 en praktische hulp van begeleiders 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 (☺ + ☹ ≥ 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'	☺ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. Je in een leuke plaats of buurt woont?	53	20	33
2. Je een fijn huis hebt?	53	40	13
3. Je veilig bent in je huis?	47	40	7
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	42	9	33
5. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd ?	40	40	-
6. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	38	31	7
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	33	8	25
8. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	33	33	-

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten met name kritisch oordelen over de woning (fijn huis, passend bij situatie, onderhoud aan huis). Ook de veiligheid in huis komt uit dit overzicht nadrukkelijk naar voren als verbeterpunt. Als we kijken naar de ‘negatieve’ (vaak niet) antwoorden, dan zien we dat de buurt en het aansluiten van de woning op de eigen wensen of situatie veel genoemd zijn. Bij de woonomgeving/buurt kan de kanttekening gemaakt worden dat dit buiten de directe invloedssfeer van de organisatie ligt. Voor de activiteiten in de vrije tijd en contact met de pb’er zou dit ook (ten dele) kunnen gelden, omdat hier mogelijk een relatie bestaat met de beperkingen als gevolg van de coronacrisis.

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 2019

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2019 benoemd. In onderstaande tabellen worden alle (positieve en negatieve) verschillen op een rijtje gezet:

Tabel 11.3. Grootste positieve verschillen met uitkomsten 2019 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2021	😊 2019
1. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	55	91	36
2. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	44	83	39
3. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	38	67	29
4. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	33	75	42
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	29	100	71
6. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	28	82	54

Bij de positieve verschillen zien we met name vragen over verzorging/hulp en ondersteuning bij zelfstandigheid. Het grootste verschil ten opzichte van de vorige keer betreft het helpen met leren van nieuwe dingen.

Tabel 11.4. Grootste negatieve verschillen met uitkomsten 2019 (na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2021	😊 2019
1. Je veilig bent in je huis?	39	53	92
2. Je een fijn huis hebt?	38	47	85
3. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	32	60	92
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	30	47	77
5. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	27	58	85
6. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	25	67	92
7. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	22	78	100

We zien dat met name het oordeel over het huis minder vaak positief is dan bij de vorige meting. Het grootste verschil betreft het veilig voelen in huis. Het kunnen doen van leuke dingen in de vrije tijd, en het contact met de pb'er zijn eerder ook genoemd, en hangen mogelijk samen met de gevolgen van de coronacrisis.

## 11.5. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

*Tabel 11.5. Verdeling rapportcijfers per onderdeel*

	gemiddeld cijfer 2021 (2019)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 10)	8,1 (8,1)	-	6	8
wonen (n = 10)	7,9 (7,5)	-	6	8
vrije tijd (n = 10)	7,0 (7,6)	2	4	8

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de begeleiding. Dat was ook zo in 2019. Opvallend is dat het cijfer voor wonen gemiddeld wat hoger is dan in 2019, terwijl we bij de vergelijking met 2019 in de vorige paragraaf zagen dat bewoners minder positief oordelen over de woning, woonomgeving en veiligheid in huis.

## BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN

In onderstaande paragrafen worden alle open antwoorden weergegeven. De nummers verwijzen naar de vragen waarop het antwoord betrekking heeft. zo heeft vraag 2 bij Begeleiding betrekking op de mate van contact met de pb'er (zie voor volledig overzicht van de vragen de tabellen in de hoofdreportage).

### Begeleiding

#### Verbeterpunten begeleiding

- 10) Sommige begeleiders laten heel duidelijk doorschemeren wat hun keuze is. Als ik een eigen keuze voorleg. Dan krijg ik weerwoord, er wordt mij niets opgelegd. MAAR, het wordt wel erg duidelijk gemaakt wat zij zouden doen.
- 2) Ik ben gewend dat mijn contactmomenten altijd met mijn pb'er zijn. Ik zie Anne nu niet vaak, ik zou haar 3x per week willen zien. 3) Als ik Boos ben gaan zij tegen mij in. Terwijl ze mij met rust moeten laten. 4) Zelfde reden als bij 3. 7) Als ik mijn gevoelens uit krijg ik een boze reactie van zoek het maar uit. Ze nemen mij niet serieus. 10) Ik heb het gevoel dat begeleiders soms vóór mij keuzes maken. - Als ik jullie app: ik heb hulp nodig, mogen jullie komen. Maar als jullie zomaar komen vind ik dat niet fijn. OF als er een melding komt. Ik wil mijn eigen leven kunnen leven, ik wil niet dat begeleiding achter mijn kont aan zit.
- 2) Ik heb Arnaud de afgelopen weken weinig gezien. Ik zou heb wat vaker willen zien. Ik zou Arnaud minimaal 1x per week willen zien. 6) Ik vind het lastig om mijn problemen op tafel te leggen. Ik heb het gevoel dat ik vaak mijn eigen problemen kan oplossen. Achteraf blijkt dat dan niet te lukken. Dit zit in mij. 9) Het is goed voor mij dat mijn vrienden worden betrokken in mijn begeleiding. 10) De afspraken over mijn vriendin worden meestal opgelegd, in plaats in overleg. Ik zou graag een meer open gesprek willen, met mij en de begeleiding. Mijn vriendin hoeft daar niet bij te zijn.
- 2) Ik zie Arnaud 1x in de week, ik zou hem wel wat vaker willen zien als het kan. 5) Mijn contactmomenten over het algemeen worden niet afgeraffeld. Soms is het doordeweeks wel aan de korte kant omdat het dan druk is bij DZN. Of er komen dingen tussen. Ik zou het fijn vinden als er iets meer tijd wordt genomen voor mij als ik dat nodig heb. 9) Soms worden mijn ouders iets teveel bij mijn ondersteuning betrokken.
- 2) Ik zou Assia 1x per week willen zien. - Ik vind het naar afspraken gaan soms lastig. Voor mijn gevoel zijn afspraken soms onduidelijk.
- 2) Ik zou haar het liefst 2x per week zien.
- 3. 4. Weet ik niet ik spreek vooral met Anne
- 3. Ik vind dat de begeleiding teveel eigen opvattingen heeft. De begeleiding kan moeilijk kritiek verdragen. Ik vind dat de begeleiding meer Yoga moet doen. 4. Dat de begeleiding mij niet begrijpt komt door bekrompen inzicht. De begeleiding moet meer over de handicap op zich weten. (NAH.) Ik wil een keer mijn voorlichting geven. 5. Kan ik niet op antwoorden; ik vind het niet fijn dat begeleiding gebeld wordt in een gesprek met mij. Na het telefoontje weet ik niet meer wat ik wilde zeggen. Elke keer wordt het gesprek verstoord door -in mijn ogen- nutteloze dingen. Is er niet iets te regelen dat de telefoon altijd op kantoor blijft liggen in plaats van mee naar het contactmoment? 6. De begeleiding moet meer leren over NAH. 8. Alle leuke dingetjes die ik doe met de begeleiding zijn 1-op-1 activiteiten, maar ik doe geen dingen waarbij ik mensen ontmoet zodat ik er op kan doorborduren. Ik wil graag meer dingen doen waar ik meer contacten van krijg. 12. De begeleiding kan mij meer voorlezen, of meer samen lezen en daarover praten. Dit deden we voorheen wel eens maar de laatste tijd niet meer.



#### Verbeterpunten begeleiding

- 4) Ik kan mijzelf niet altijd goed uitleggen in Nederlands. - Ik wil meer hulp met vrienden/vriendin zoeken.
- 5) Als ik een gesprek wil is er weinig tijd. Ik moet echt wachten tot mijn PB'er er is. Ik kan vaak niet even langskomen omdat het "te druk" is op kantoor. 7) dat heeft met tijd te maken.
- 8. Geen hulp nodig bij het vergroten van sociaal netwerk.
- Ik heb last van zilvervisjes, dit heb ik aangegeven. Ik voel mij niet serieus genomen, ik vind dat de begeleiding daar serieuzer mee om moet gaan. Die beestjes zijn erg vies.

#### Positieve punten begeleiding

- Als ik het vergelijk met mijn vorige woonplekken is het hier een stuk beter. - Ik ben blij met de begeleiding, er is veel dat ik leuk vind. Er schiet mij niets specifiek te binnen zo.
- Begeleiders doen hun werk. Spelletjes spelen vind ik leuk.
- Begeleiders kijken heel persoonlijk naar wat ik nodig heb, dat vind ik fijn.
- Begeleiding helpt mij super goed, als ik jullie niet had kon ik niets.
- Gezelligheid van de begeleiding. Ik vind het goed dat de begeleiding mij motiveert, dat mag zo blijven.
- Goede communicatie
- Iedereen is altijd lekker zichzelf.
- Ik kan fijn kletsen met de begeleiding
- Ik vind het fijn dat de begeleiding een heel sterk team vormt. Fijn dat er onderling wordt afgestemd.
- Ik vind het fijn dat er wordt gevraagd hoe het met mij gaat. – Als het niet goed gaat: wat kunnen wij voor jou doen?
- Ik voel mij gehoord door de begeleiding.
- Murray doet het erg goed. Hij is altijd op tijd, ik kan ook veel lachen met hem en hij helpt mij goed.
- Ze staan achter mij, dat gevoel heb ik.

## Wonen

### Verbeterpunten wonen

- 1. De muren zijn kaal. Ik mag het wel meer decoreren. 2. Mijn scooter is een keer gejat 's nachts. Ik heb soms lichtelijk een naar gevoel. Ik ben een keer bang geweest toen er midden in de nacht werd aangebeld. 3. Ik zou het fijn vinden als het minder gehorig zou zijn. Ik heb af en toe last van geluidsoverlast. Ik vind het niet erg dat er een keer geluid is. Maar ik hoor vaak ook wel eens seksgeluiden midden in de nacht. Dat vind ik niet fijn.
- 1. Er zitten heel veel zilversjes in mijn appartement. Dat vind ik echt niet fijn. 6. Ik wil wat meer hulp bij het eten van gezonde voeding. 8. Het maken van mijn rolgordijn duurde vrij lang. Voorderest ging alles snel.
- 1. te klein, ik haat dit huis. 7 Ik wil het zelf doen. Ik wil niet dat de huishoudelijke hulp langskomt. - Ik wil verhuizen naar Rotterdam, daar voel ik mij meer thuis. Mijn familie woont daar.
- 1) Er gaan veel dingen kapot, de douche, waterlekkage. Er is schimmel in de douche. Water komt over de vloer in de slaapkamer omdat er geen raampje bij de douche zit. Ik heb veel overlast van mijn burens, tot midden in de nacht. 3) Ik heb veel overlast, ik woon naast een café. Daar wordt veel geschreeuwd en lawaai gemaakt.
- 1) Er zit een hoekje in de muur wat uitsteekt naast het balkon in de woonkamer. Dit is iets dat niet fijn is voor mij. Ik kan hierdoor weinig kwijt omdat het een krappe ruimte wordt daar. Ik heb geen besteklade, dat vindt ik jammer. Daarnaast gaan de lampen in mijn appartement continu kapot. Ik heb dit vaak aangegeven en er wordt niets aan gedaan. 2) Ik vind het appartement prima. Soms heb ik last van opkomende trauma's dan voel ik mij wel onveilig. 3) Er is onderhand elke week politie in de straat. Ze kunnen net zo goed het bureau in de straat plaatsen. Voor de rest is het een leuke buurt met prima mensen, heel gezellig. 4) De lampen gaan elke week kapot. Ik begrijp niet hoe dit kan. Ik zou dit graag aangepast zien. 8) LAMPEN. 12) Ik heb bewindvoering maar daar mag ik hoogstwaarschijnlijk binnenkort vanaf.
- 1) Het had wel wat netter gemogen, de vloer is niet overal netjes neergelegd. Vooral in de slaapkamer. Ik heb extreem veel last van zilversjes vooral op de slaapkamer en badkamer. 4) Ik heb een rolgordijn nodig in de woonkamer, daar zit er geen. Ook werkt het rolgordijn op mijn slaapkamer niet meer.
- 1) Ik heb in principe een prima woning, maar als je hier vijf jaar woont verlang je wel naar meer; bijvoorbeeld zelfstandig wonen. 4) Ik wil vier kookpitten, op twee pitten kun je niets. Dat is vervelend. 8) Kan soms lang duren, maar ik ben over het algemeen wel tevreden.
- 1) Mijn deur klemt. 2)Ik voel mij onveilig als ik alleen thuis ben. Ik wil een camera op mijn balkon en achter mijn huis zodat ik alles kan zien. 3)Ik ben niet gewend aan de stad, ik vind het maar onrustig.
- 2. Ik ben niet 100% veilig in mijn huis. Je kunt tegenwoordig online gokken en geluid van de burens of sigaretten rook ruiken. DZN moet harder optreden. Er is genoeg waar ik mij aan kan storen. Maar ik ben niet bang dat er wordt ingebroken of wat dan ook. Dus wat dat betreft is het wel veilig. 3. De buurt is niet prettig. Ik zou willen dat er geen tokkies en/of asociale mensen in de buurt wonen.
- 2) Als mensen bij de voordeur bellen wordt ik bang. Beneden bij de portiekdeur mag wel aangebeld worden. Het liefst nog een berichtje sturen van te voren. 3) Soms hoor ik hele harde muziek. Soms hoor ik deuren heel hard dicht slaan 's ochtends.
- 2) Toen ik hier in het begin kwam was ik wel eens bang. Ik was de drukte van de stad niet gewend. 's Avonds lopen er veel luidruchtige mensen en daar schrok ik van. Nu ben ik er aan gewend en ben ik niet meer bang. 8) De klusjesmannen komen bijna altijd op dinsdag. Ik ben dan altijd werken, en ik wil niet dat de klusjesmannen met de begeleiding mijn huis ingaat als

### Verbeterpunten wonen

ik er niet ben. Ik vind het jammer dat ze altijd alleen maar op dezelfde dag komen; daardoor is dit probleem er. 12) Ik heb bewindvoering, dat belemmert mij af en toe; bij de aankoop van grote dingen. Ik ben wel vrij maar ook weer niet heel vrij. Ik wil graag van mijn bewindvoering af, en daar wordt aan gewerkt.

- 3) Er lopen hier gekken rond. 4) Twee jaar geleden had ik vlam in de plan, er ontstond een steekvlam. Er zit nog een zwarte plek op de muur. Ook is de muur lelijk geworden over tijd, ik zou graag willen dat het opnieuw geverfd wordt.
- 3) Ik heb niets met deze buurt. De mensen zijn kut, rare mongolen. Het is niet normaal hoeveel mongolen hier rondlopen. Bij ons thuis in de buurt is dat een stuk minder. DZN kan hier niets aan doen.
- 4) Ik wil graag zonder begeleiding wonen in de toekomst. 10) De regel van 11:00 bellen vond ik te vroeg. Nu is het naar 14:00, dat vind ik oké.
- In mijn huidige appartement voel ik mij helemaal veilig. In mijn vorige appartement in het Blok van de begeleiding niet altijd. Dit kwam door andere bewoners. Ik denk dat het kwam door de samenstelling van jongeren in dat blok. Er was toen veel agressie/ruzie. "Iedereen had ruzie met elkaar toen." 3) Er lopen vreemde mensen rond. Mensen die buiten de maatschappij vallen. De locatie zelf is fijn, het is relatief rustig en het is ideaal dat alles dichtbij is. Alleen de mensen die hier rondlopen daar wordt ik soms ongemakkelijk van. 8) Sinds dat ik in mijn nieuwe appartement zit wil ik al gordijnen. Ik heb al die tijd helemaal geen gordijnen. Ik heb dat aangegeven en ben nog steeds niet hiermee

### Positieve punten wonen

- De locatie is perfect.
- Ik ben heel blij met mijn huis en tuin bij DZN en de begeleiding.
- Ik blijf mij soms nog wel eens verbazen: "Is dit echt." Ik wilde al heel lang een zelfstandig appartement. Ik ben erg blij met het appartement dat ik nu heb.
- Ik heb leuke mensen in mijn portiek wonen.
- Ik houd van mijn buurt. ik vind het super fijn hier.
- Ik kan hier lekker rustig mijn ding doen.
- Ik vind de begeleiders van DZN chill.
- Ik vind het fijn dat ik hier rustig kan wonen zonder veel stress.
- Ik vind het fijn dat ik mijn eigen plek heb. Ik vind de buurt erg leuk hier.
- Ik vind het fijn dat ik stromend water heb.
- Ik vind het fijn om dichtbij de winkels en een bushalte te wonen. Ik heb ook genoeg ruimte in mijn woning.
- Ik vind mijn kamer top, het is precies zoals het zou moeten zijn. Eigenlijk mijn hele appartement wel.
- Ik wil verder alles zo houden zoals het is. Ik ben tevreden met mijn woning.

## Vrije tijd

### Verbeterpunten vrije tijd

- 1. Dat verschilt. De ene keer is er genoeg voor mijn gevoel. Aan de andere kant zou ik wel meer willen doen. Activiteiten van DZN lijkt mij leuk. 2. Ik zou wat meer hobby's willen hebben. Een fysiek lijstje zou mij goed doen. Dan kan ik ernaar kijken voor inspiratie.
- 1. Momenteel wat minder omdat ik geen vrienden kan bereiken, mijn telefoon is kapot.
- 1) Ik zou het leuk vinden als DZN activiteiten organiseert. 5) Ik zou meer leuke dingen willen doen in plaats van drugs- en alcoholgebruik.
- 1) Ik zou op zich wel activiteiten van DZN willen zien, het lijkt mij leuk om andere bewoners te leren kennen.
- 3) ik heb niet zoveel vrije tijd vind ik. Ik vind dat er veel afspraken zijn en ook nu werk gaat beginnen.
- Ik ben eenzaam. Ik wil graag meer sociale contacten, en een vriendinnetje.
- Ik heb genoeg te doen maar zou wel wat activiteiten vanuit DZN georganiseerd willen zien.
- Ik kan genoeg doen qua vrije tijd. Maar ik wil graag iets nuttigs doen. En eind van de maand meer hebben dan ik nu heb. Het is niet bepaald een vetpot. Ik wil graag betaald werk. Ik vind dat ik iets te veel vrije tijd heb. Ik doe niet zoveel.
- Ik wil graag een opleiding beginnen, ik heb nu heel veel vrije tijd. Ook heb ik een hondje, dat is lastig.
- Ik wil meer bezig zijn. Ik wil graag werken. Ik raak gewend aan de "teveel" vrije tijd. Als het moment komt om te werken heb ik daar niet echt motivatie voor.
- Ik zou wel graag activiteiten willen doen om ook andere bewoners te ontmoeten. Maar ook als dat niet zou kunnen ben ik tevreden. .

### Positieve punten vrije tijd

- Bikram Yoga vind ik heel leuk, ik wil dit graag zo houden als het nu gaat.
- Ik heb fijne vrienden.
- Ik vind alles goed zoals het nu gaat.
- Ik vind het fijn dat ik tijd voor familie heb.
- Ik vind het fijn dat ik veel vrije tijd heb. En rustig aan kan doen.
- Ik vind het fijn dat ik zelf kan bepalen wat ik in mijn vrije tijd ga doen.
- Ik vind het fijn om met mijn hondje te wandelen.
- Ik vind het fijn om van dag tot dag te leven. Ik ben blij met de hoeveelheid vrije tijd die ik heb. En top dat ik vrij ben om dit zelf in te delen.
- Ik vind het fijn om zelf mijn tijd in te delen.
- Ik vind het goed zo
- Ik vind het leuk om met vrienden te chillen.
- Ik vind scooter rijden erg leuk. Ook het eraan werken vind ik fijn.

## Medische zorg

### Verbeterpunten medische zorg

- 2. Ik heb geen goede klik met Hubertien. Waar ik een klik heb met de begeleiding heb ik dat niet met Hubertien. Ik weet niet waar dat vandaan komt. Ik mag haar wel maar we hebben geen klik. Ik pak gewoon dingen met haar op, maar ik blijf zakelijk.
- 3) Hubertien houdt zich soms zelfs iets te goed aan de afspraken ;-)
- Bij TIP kreeg ik veel informatie waar ik veel mee kon.
- Het hele systeem klopt niet.
- Ik kan er weinig over zeggen want ik heb er tot nu toe weinig mee te maken gehad. Ik red mijzelf wel als er iets is.
- Ik vind het te lang duren ik zit al een half jaar te wachten op therapie en het begint maar niet.
- Ik wil geen therapie.

### Positieve punten medische zorg

- 3. Al zie ik Hubertien niet vaak; zij houdt zich heel goed aan afspraken.
- Hubertien luistert goed.
- Ik ben heel erg blij met mijn neuropsycholoog Martijn. Ook met mijn ouders, die kennen mij door en door. Er zijn maar weinig mensen waarmee ik zo lang contact houdt
- Ik heb bij fysiotherapie gebokst, dat vond ik heel fijn. Daarmee kon ik mijn energie kwijt.
- Ik vind het fijn dat de gedragsdeskundige op de hoogte is ook al zie ik haar niet.
- Paula is een goede gedragsdeskundige. Zij heeft mij goed geholpen. .

## Ondersteuningsplan

### Verbeterpunten ondersteuningsplan

- 1. Ik vind dat er soms te veel bemoeid wordt met mij. Bijvoorbeeld als ik ruzie heb en ik zeg dat ik het zelf wel aankan dat begeleiding dan toch nog ermee gaat bemoeien. 2. Als ik boos ben moet ik met rust worden gelaten, maar dat wordt niet altijd gedaan. 3. Idem dito 6. Ik vind dat er sommige dingen worden gerapporteerd die niet gerapporteerd te hoeven worden. In mijn ogen zie dingen onbelangrijk. Dus ik heb het gevoel dat ik in de gaten wordt gehouden of dat er continu mijn handje wordt vastgehouden.
- 1) Soms staan er onduidelijke doelen in. Bijvoorbeeld: "Bespreek irreële gedachten." Ik vind dit niet duidelijk, en denk dat sommige begeleiders het ook niet goed begrijpen. Ik wil dat mijn doelen in Jip- en Janneke taal worden geformuleerd. 6) Ik lees mijn rapportages niet, ik ben bang dat ik dan een ander beeld krijg van de begeleiding. Ik heb ook geen behoefte om het te weten.
- 4) Over het algemeen wordt er goed geluisterd. Er is echter een periode geweest dat ik achter de begeleiding moest aanzitten omdat zij de schoonmaak afspraak niet nakwamen. NU gaat het weer goed.
- 6) Ik lees geen rapportages en heb daar geen behoefte aan.
- 6) Ik lees geen rapportages in Mextra. Aan de ene kant ben ik wel benieuwd wat er wordt geschreven. Maar aan de andere kant; ik weet het niet.
- 6) Ik lees geen rapportages, ik vertrouw de begeleiding en heb geen behoefte om de rapportages te lezen.
- 6) Ik weet dat ik rapportages kan lezen. Ik wil het niet lezen. Ik vind het beter als niet alles wordt opgeschreven.
- Begeleiding zegt altijd dat ik mijn rapportages mag en kan lezen, maar ik heb hier zelf geen behoefte aan, ik vind het goed zo.
- Ik vind dat de schoonmaakafspraken een goede afspraak is omdat het nodig is.
- Ik vraag aan de begeleiding soms of ze iets niet willen rapporteren. Ik lees dan de rapportages terug. Ik zie dat een aantal begeleiders dan toch gewoon rapporteert wat ik niet wilde. Dit vind ik niet fijn, het wekt ook geen vertrouwen. - Ik weet niet goed wat er in mijn zorgplan staat, het maakt mij niet zoveel uit.
- Ik wil graag mijn rapportages kunnen lezen. .

### Positieve punten ondersteuningsplan

- Begeleiding laat mij soms mijn eigen ding doen dat is fijn. Maar niet altijd.
- Duidelijk plan voor beide partijen
- Ik denk dat het plan mij goed helpt in mijn ontwikkeling.
- Ik het fijn dat ik weet waar ik mee bezig ben en wat mijn doelen zijn.
- Ik vind het fijn dat ik zelf input heb in het plan. Dat had ik bij Pluryn niet.
- Ik vind het fijn dat mijn transitietraject onderdeel is van mijn zorgplan.

## Inspraak en klachten

### Verbeterpunten inspraak en klachten

- 3- Er is bijvoorbeeld besproken dat geluidsoverlast een probleem is bij DZN. Hierover zijn vervolgens afspraken gemaakt tijdens de cliëntenraad. Ik vind dat deze afspraken wel erg streng worden gehandhaafd. Dat mag wel wat minder. Verder is de cliëntenraad prima.
- 3} Wel fijn als het op tijd wordt aangegeven wanneer plaatsvindt.
- 6) Ik heb een klacht ingediend via het klachtenportaal, samen met begeleiding. Ik weet niet wat er mee is gebeurd. Ik heb er niets over terug gehoord.
- Als ik een klacht heb ga ik naar mijn persoonlijk begeleider.
- Er is nog niets aan mijn klacht gedaan. Ik wil dat er iets mee gedaan wordt en snel een beetje. Het duurt al een maand.
- Ik denk dat ik een klacht bij Saïd of Rachid kan indienen. Ik wist niet dat er een klachtenportaal is.
- Ik kan voor klachten bij begeleiding terecht. Zij helpen mij dan verder.

### Positieve punten inspraak en klachten

- Als er iets is bijvoorbeeld geluidsoverlast, dan meld ik dat bij de begeleiding. Dit wordt meteen opgelost. Daar ben ik blij om.
- Goed dat DZN zo open is.
- Ik merk dat als ik iets aangeef bij de begeleiding of Rachid dat het meteen wordt opgepakt.