



# **Cliënten over kwaliteit**

## **Smart-Coach**

**Cliëntervaringsonderzoek Smart-Coach 2019**  
Ambulante ondersteuning



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, april 2019

Geschreven door:  
Rinskje Molier-Dijkstra, kwaliteitsmedewerker

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)

*Copyright* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Achtergrondinformatie	4
1.3. Aanpak	5
1.4. Analyse	6
1.5. Leeswijzer	7
<b>2. Resultaten vragenlijst</b>	<b>8</b>
2.1. Aantal deelnemers	8
2.2. Analyse gesloten vragen	9
2.3. Analyse open vragen	12
2.4. Rapportcijfer en toelichting	14
<b>3. Resultaat groepsgesprek</b>	<b>15</b>
<b>4. Conclusies en aanbevelingen LSR</b>	<b>19</b>
4.1. Respons	19
4.2. Algemene conclusies	19
4.3. Positieve punten	20
4.4. Aandachtspunten	20
4.5. Implementatie uitkomsten	21
<b>Bijlage I Toelichtingen bij de gesloten vragen</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage II Vragenlijst Ambulante ondersteuning</b>	<b>27</b>

# 1. Inleiding

Smart-Coach voert in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntervaringsonderzoek uit onder haar Wlz cliënten bij de dienst 'Ambulante ondersteuning'.

Het onderzoek vindt plaats via de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). Dit is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

In dit rapport staan de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

## 1.1. Doel

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het **oordeel van cliënten** over de kwaliteit van de zorg en hun bestaan: Wat vinden cliënten? En het verkrijgen van inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen en wensen: Waarom vinden cliënten dat? Dit toetst het LSR met een vragenlijst.
- Vaststellen van **concrete verbeterpunten en verbeter suggesties** voor de cliënt (in het ondersteuningsplan), voor de woonlocaties en voor de hele organisatie verbeterplannen). Dit doet Smart-Coach door de uitkomsten van de vragenlijst te bespreken met de cliënten, de teams en de cliëntenraden of het bewonersoverleg.

## 1.2. Achtergrondinformatie

Smart-Coach biedt coachingstrajecten aan mensen met een verstandelijke beperking, een psychische stoornis (o.a. autisme en ADHD) of psychosociale problematiek. Smart-Coach verleent hulp aan zowel jeugdigen (vanaf 18 jaar) als volwassenen.

(Bron: website Smart-Coach)

## 1.3. Aanpak

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

### 1. Vragenlijst

Binnen Smart-Coach wonen cliënten, wordt ambulante begeleiding gegeven en is er een dienst dagbesteding. Het cliëntervaringsonderzoek van dit jaar (2019) richt zich op de dienst 'Ambulante ondersteuning'. Het LSR heeft daarom de Cok vragenlijst 'Ambulante ondersteuning' gebruikt.

De vragenlijst heeft 26 vragen. Op verzoek van Smart-Coach heeft het LSR nog één vraag toegevoegd. Daarnaast is de vragenlijst wat betreft terminologie aangepast, zodat deze aansluit bij Smart-Coach.

### 2. Startoverleg

Tijdens een telefonisch startoverleg zijn de stappen van de raadpleging toegelicht aan de bestuurder, is de vragenlijst vastgesteld en de planning gemaakt.

### 3. Invullen en versturen vragenlijst

Smart-Coach streeft ernaar dat eens in de drie jaar alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld mee te doen aan een raadpleging. Smart-Coach biedt cliënten de keuze hoe zij deel willen nemen. Cliënten kunnen de vragenlijst zelfstandig invullen, eventueel met iemand uit het persoonlijk netwerk, of met een begeleider van Smart-Coach die daarvoor de LSR instructie heeft gelezen.

### 4. Koppeling ondersteuningsplan

De cliënt bespreekt met zijn persoonlijk begeleider zijn antwoorden op de vragen uit de LSR-vragenlijst. Op basis hiervan worden doelen opgesteld of verbeterafspraken gemaakt. Dit wordt vastgelegd in het plan van aanpak van de cliënt.

### 5. Groepsgesprek

Het LSR toetst en verdiept de uitkomsten van de vragenlijst in een groepsgesprek. Het groepsgesprek heeft als doel om het gesprek op gang te brengen over de sterke punten en de aandachtspunten (de uitkomsten van de vragenlijsten). Bij deze punten wordt gezocht naar achtergronden en suggesties voor verbetering.

### 6. Rapport

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst en het groepsgesprek schrijft het LSR een rapport. In het rapport zijn de uitkomsten weergegeven en geanalyseerd. Ook maakt het LSR een cliëntenversie van de resultaten van de cliëntenraadpleging. Alle cliënten ontvangen via Smart-Coach de cliëntenversie.

## 7. Opstellen verbeterplan

De cliëntenraad en de bestuurder stellen gezamenlijk een SMART<sup>1</sup>-verbeterplan op. Dit doen zij door eerst de belangrijkste verbeterpunten uit het cliëntervaringsonderzoek te selecteren en prioriteiten te stellen. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken.

## 8. Evaluatie

Na een jaar evalueren de cliëntenraad en de bestuurder in een gezamenlijk overleg het verbeterplan. Zijn de afspraken uitgevoerd? Moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt? Is men tevreden over het resultaat?

# 1.4. Analyse

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

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

### Open vragen

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

<sup>1</sup> SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

## 1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de vragenlijst. In hoofdstuk 3 staat het verslag van het groepsgesprek. In hoofdstuk 4 zijn de conclusies en aanbevelingen van het LSR verwerkt. In bijlage I staan alle opmerkingen die cliënten bij de gesloten vragen hebben gemaakt. In bijlage II staat de vragenlijst 'Ambulante ondersteuning'.

Alle resultaten in deze rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR realiseert zich dat, ondanks deze aanpassingen, situaties en uitspraken tot personen herleidbaar kunnen zijn. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de betreffende informatie.

## 2. Resultaten vragenlijst

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de Wlz cliënten die ambulante ondersteuning krijgen van Smart-Coach de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn.

De vragenlijst van de cliëntenraadpleging bestaat uit 21 gesloten vragen en drie open vragen. Daarnaast konden de cliënten bij elke gesloten vraag een toelichting geven. Deze toelichtingen zijn niet opgenomen in dit hoofdstuk, maar staan vermeld in bijlage I. Tot slot konden cliënten de ambulante ondersteuning een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten.

### 2.1. Aantal deelnemers

In totaal zijn er 30 Wlz cliënten die ondersteuning krijgen van het ambulante team van Smart Coach. Twaalf cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste cliënten (58%) de vragenlijst zelf hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	7	58%
De persoonlijk begeleider heeft geholpen, omdat... <sup>2</sup>	5	42%
Een andere begeleider heeft de cliënt geholpen, omdat...	-	-
Familie/vriend(in) heeft de cliënt geholpen, omdat...	-	-
Persoonlijk begeleider en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór cliënt ingevuld	-	-
Het is onbekend hoe de vragenlijst is ingevuld	-	-
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

---

<sup>2</sup> Vier vragenlijsten zijn ingevuld met hulp van de bestuurder.



## 2.2. Analyse gesloten vragen

In onderstaande tabellen is weergegeven hoe de cliënten de vragen hebben beantwoord. Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Percentages kunnen door afronding opgeteld 99% of 101% zijn.




In onderstaande tabellen staan de uitkomsten van de gesloten vragen. De beoordeling van de gesloten is gebaseerd op de principe zoals uitgelegd in §1.4.




Per vraag zijn er steeds vier antwoordcategorieën. Drie daarvan zijn aangeduid met een smiley 😊, 😐 en 😞 (positief, tussencategorie en negatief). De vierde (of eventueel vijfde) antwoordcategorie is 'Geen antwoord', 'Weet ik niet' of een reden waarom de vraag mogelijk niet van toepassing is.

In bijlage II is de vragenlijst 'Ambulante ondersteuning' opgenomen met daarin alle vragen en de antwoordmogelijkheden per vraag.

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

Wonen		Beoordeling	😊	😐	😞	Geen antwoord
1.	Wat vind je van je eigen woning?		92% (11)	8% (1)	-	-
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		83% (10)	8% (1)	8% (1)	-
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		100% (12)	-	-	-
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		58% (7)	25% (3)	17% (2)	-
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		92% (11)	-	8% (1)	-

Hulp van de ambulante begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		92% (11)	8% (1)	-	-
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?		58% (5)	42% (5)	-	-
8.	Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?		92% (11)	8% (1)	-	-
9.	<i>Toegevoegde vraag Smart Coach</i> Je werkdoelen staan in Zilliz. Vind je het fijn om met Zilliz te werken?		42% (ja)	8% (1)	-	50% (6)
10.	Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider?		42% (5)	50% (6)	-	8% (1)
11.	Luistert de ambulante begeleider naar je?		92% (11)	8% (1)	-	-
12.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?		92% (11)	8% (1)	-	-
13.	Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider?		75% (9)	8% (1)	17% (2)	-
14.	Vertrouw je de ambulante begeleider?		92% (11)	8% (1)	-	-
15.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?		83% (10)	17% (2)	-	-
16.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?		75% (9)	25% (3)	-	-
17.	Heb je een klik met je ambulante begeleider?		100% (12)	-	-	-

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		58% (7)	33% (4)	8% (1)	-
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		42% (5)	50% (6)	8% (1)	-
20.	Wat vind je van het contact met je familie?		50% (6)	42% (5)	-	8% (1)
21.	Ben je nu gelukkig?		75% (9)	8% (1)	17% (2)	-

## 2.3. Analyse open vragen

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over wat cliënten fijn vinden aan de ambulante begeleiding, wat cliënten zouden veranderen in de ambulante begeleiding als zij de baas waren bij Smart-Coach en de wensen die cliënten hebben voor hun leven.

### 2.3.1. Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding

De cliënten is gevraagd wat zij fijn vinden aan de ambulante begeleiding. Tien cliënten geven hier antwoord op en één cliënt vult in 'geen idee'. Cliënten noemen verschillende dingen die zij fijn vinden, bijvoorbeeld de communicatie, de ondersteuning en de eigen regie (zelf kunnen bepalen). Hieronder staan alle opmerkingen van de cliënten.

- De communicatie tussen mij en hen, de gezelligheid als ze er zijn.
- Flexibel.
- Eerlijk, ik kan er altijd terecht. Een uitstekende communicatie.
- Dat ze mee naar de dokter gaan en het ziekenhuis en dat ik eigen baas ben en niet in een instelling zit waar ik niks te vertellen heb.
- Ze regelen dingen voor mij.
- De omgang.
- Hij staat altijd voor mij klaar.
- Hij doet wat ik vraag. Hij komt zijn afspraken na.
- Dat ik zelf kan bepalen hoe mijn begeleiding wordt gedaan.
- Dat ze mij overal mee willen helpen.

### 2.3.2. Als je de baas was bij Smart-Coach, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?

Op de vraag wat zij zouden veranderen als ze directeur van Smart-Coach waren, antwoorden twee cliënten dat ze dit niet weten. Twee cliënten geven aan dat deze vraag niet van toepassing is. Vier cliënten geven aan dat ze 'niks' zouden veranderen. Vier cliënten geven aan wat ze zouden veranderen in de ambulante begeleiding. Eén cliënt zou meer mensen aannemen, een andere cliënt vult in 'uitstapjes naar het buitenland' en een derde cliënt zou alle cliënten helpen met dat waar ze hulp bij nodig hebben. Ook zou hij altijd bereikbaar zijn 'dus alle begeleiders, ook in het weekend'. De vierde cliënt noemt zes punten die hij zou veranderen: 'Begeleiding betere instructies geven. Personeel beter betalen met als resultaat langer blijvend personeel. Dingen beter organiseren met betrekking op uitjes. En ook qua meegaan naar gesprekken buiten de deur. Meer avonddiensten. Verder vind ik veel dingen ongestructureerd daar zou ik graag verandering in zien'.

### 2.3.3. Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?

Op de vraag 'Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?' vult één cliënt 'niet' in. Elf cliënten geven aan welke wensen zij hebben. De wensen zijn verschillend en uiteenlopend van meer financiële middelen tot rijbewijs halen, meer sporten en wensen voor het persoonlijk welbevinden. Hieronder staan alle wensen.

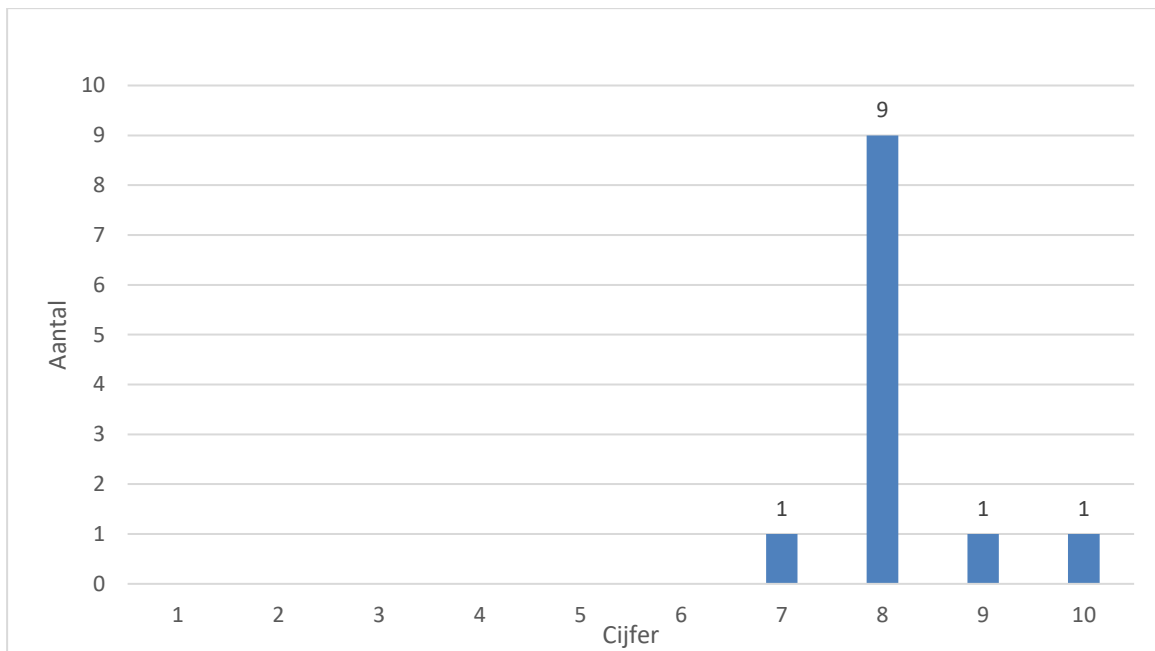
- Mijn rijbewijs halen. Een eigen huis en een goed betaalde baan.
- De lotto winnen om mijn schulden volledig af te lossen en opnieuw te beginnen met mijn gezin.
- Een ander leven.
- Veel geld.
- Betere toekomst. Meer financiële mogelijkheden.
- Dat mijn vriend(in) dichterbij mij zou komen wonen.
- Een zwembad.
- Miljoen op de bank.
- Meer sporten, bijvoorbeeld [voorbeeld sport].
- Meer inkomen, zodat ik een [vervoermiddel] kan rijden en meer op visite kan gaan bij vrienden.
- Dat ik goed bezig blijf, zoals het nu gaat. Dat alles rustig blijft.

## 2.4. Rapportcijfer en toelichting

Aan het einde van de vragenlijst konden de cliënten de ambulante begeleiding een rapportcijfer geven. Daarnaast konden ze het gegeven cijfer toelichten.

Er zijn twaalf cliënten die een cijfer hebben gegeven. Gemiddeld geven zij de ambulante begeleiding een 8,2. Alle cliënten geven een voldoende. Het meest gegeven cijfer is een 8 (9 cliënten).

Onderstaande grafiek is een weergave van het gemiddelde rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.



### 2.4.1. Toelichtingen op rapportcijfer

Zes cliënten geven een toelichting op hun rapportcijfer. Drie cliënten laten zich positief uit over de ondersteuning die zij krijgen en noemen daarover verschillende aspecten, zoals dat begeleiders luisteren, de cliënt begrijpen, veel doen voor de cliënt, helpen (met vragen) en dat zij 'altijd' terecht kunnen bij begeleiders. De andere drie cliënten geven ook in het algemeen tevredenheid aan. Twee van hen merken daarbij echter op dat het beter kan, door één cliënt omschreven als 'streven naar perfectie'. Tot slot noemt één cliënt dat hij dit rapportcijfer heeft gegeven omdat de begeleiders in het weekend niet bereikbaar zijn. Verder is hij van mening dat ze het voor de rest goed doen.

### 3. Resultaat groepsgesprek

Na de afname van de vragenlijst, is een groepsgesprek gehouden. Het groepsgesprek heeft als doel om het gesprek op gang te brengen over de sterke punten en de aandachtspunten (de uitkomsten van de vragenlijsten). Bij deze punten wordt gezocht naar achtergronden en suggesties voor verbetering.

Bij het groepsgesprek op 3 april waren twee cliënten aanwezig en vier begeleiders van het ambulante team. Twee begeleiders moesten vanwege afspraken het gesprek eerder verlaten. Tot slot was er een medewerker kwaliteit van Smart-Coach aanwezig. Het gesprek werd geleid door een gespreksleider van het LSR.

Er waren in totaal twee van de 30 cliënten aanwezig. Dit betekent dat slechts een klein deel van de cliënten een mening heeft kunnen geven. Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

In het gesprek is gesproken over wat goed gaat en wat aandachtspunten zijn met betrekking tot de ambulante begeleiding.

Er is gesproken over de thema's:

- wisselingen begeleiders
- bereikbaarheid
- interne communicatie
- respect & vertrouwen
- over je leven
- schaduwbegeleider
- Zilliz

#### **Wisselingen begeleiders**

Alle aanwezigen herkennen de positieve punten met betrekking tot de ambulante begeleiders (hulp krijgen die je nodig hebt, luisteren, genoeg tijd, vertrouwen, klik met begeleider). Eén cliënt vertelt over zijn verleden en geeft ook aan hoe belangrijk hij vertrouwen en een klik met de begeleiders vindt. Het is voor hem lastig wanneer hij een andere begeleider krijgt. Hij moet dan iedere keer weer zijn verhaal vertellen, de cliënt en de begeleider moeten elkaar leren kennen en leren vertrouwen. De cliënt vertelt over een aantal persoonlijk situaties waaruit blijkt hoe belangrijk het is dat de begeleider hem kent. De cliënt is van mening dat er veel wisselingen zijn voor wat betreft de begeleiders. De andere cliënt vertelt over zijn begeleider die 'met de Noorderzon verdween'. Deze begeleider heeft nooit echt gedag gezegd. De cliënt hoopt dit nooit meer mee te maken. Eén van de aanwezige begeleiders licht toe dat de afspraak binnen Smart-Coach is om bij vertrek wel afscheid te nemen.

De begeleiders ervaren zelf ook het belang van het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt. Het leggen van een goede basis is iets waar de begeleiders heel bewust aan werken. Eén van de begeleiders geeft aan dat de insteek van Smart-Coach ook is om zo lang mogelijk dezelfde cliënt te ondersteunen. Ze herkennen wel dat er veel wisselingen zijn. Het zijn vaak jonge begeleiders die bij Smart-Coach werken en die na een periode ergens anders voor kiezen.

### **Bereikbaarheid**

De helft van de cliënten geeft in de vragenlijst aan dat hun ambulante begeleider soms wel en soms niet goed bereikbaar is. Wanneer de ambulante begeleider niet werkt, kunnen cliënten de bereikbaarheidsdienst bellen. Eén cliënt geeft aan dit niet te doen, omdat hij dan niet weet wie hij aan de lijn krijgt. De cliënt heeft het idee dat begeleiders die hem niet kennen (of niet goed kennen) hem niet kunnen helpen. Ook hier speelt 'vertrouwen' weer een rol. Zijn begeleider geeft aan dat dit voor meerdere cliënten geldt. Ze bellen niet, omdat ze de persoon aan de lijn niet kennen en zich afvragen of die persoon dan wel kan helpen. De begeleider is van mening dat andere begeleiders ook kunnen helpen en gaat er vanuit dat wanneer het echt dringend is cliënten wel de bereikbaarheidsdienst bellen. Voor de andere cliënt speelt dit niet, omdat zijn begeleider bijvoorbeeld wel in het weekend bereikbaar is. De begeleiders geven aan dat er met meerdere cliënten individuele afspraken zijn gemaakt. Het verschilt heel erg per begeleider wanneer en hoe vaak hij bereikbaar is. Het team probeert zoveel mogelijk op maat te werken, er wordt gekeken welke begeleider bij de cliënt past (voor wat betreft ondersteuningsbehoefte) maar ook wat er past bij het werkschema van de cliënt. Een cliënt die overdag werkt kan niet ondersteund worden door een begeleider die niet 's avonds werkt.

### **Interne communicatie**

Alle aanwezige begeleiders van team 'Ambulante begeleiding' noemen de interne communicatie als aandachtspunt. Ze noemen verschillende punten waar zij tegenaanlopen. Zo noemt één begeleider dat wanneer er een intakegesprek is geweest het lang duurt voordat dit rapport in het systeem staan. Een andere begeleider noemt dat veranderingen niet gecommuniceerd worden, maar dat je daar zelf achter moet komen. Meerdere begeleiders noemen dat zij vaak niet (of onvoldoende) op de hoogte zijn van afspraken, contact en dergelijke tussen de cliënt en iemand van het hoofdkantoor. Dingen worden niet doorgegeven of vergeten om door te geven. Ook is het voor de cliënt (en de begeleider) vaak niet duidelijk wat er precies geregeld wordt, op welke termijn en wanneer er terugkoppeling plaatsvindt. Afspraken zijn niet SMART. Wanneer begeleiders niet of onvoldoende op de hoogte zijn van afspraken kunnen zij hier ook niet op inspelen of bij ondersteunen.



De organisatie is gegroeid en er zijn niet overal concrete afspraken over gemaakt waardoor er in de praktijk onduidelijkheden ontstaan. Er is een grijs gebied ontstaan en dit heeft alles te maken met het begin van Smart-Coach toen er nog maar vier medewerkers waren (waaronder de huidige bestuurders). Inmiddels is het team groter geworden en zijn de ambulante begeleiders het aanspreekpunt voor de cliënten. De cliënten die al vanaf de start van Smart-Coach ondersteuning krijgen, nemen voor bepaalde zaken of wanneer de eigen begeleider niet bereikbaar is contact op met één van de bestuurders.

De begeleiders willen benadrukken dat het fijn is dat de bestuurders zo betrokken zijn en blijven, ondanks alle drukte. Ook is het fijn dat de lijntjes nog steeds kort zijn, dat er vertrouwen is van de cliënten naar de bestuurders en dat ze goed bereikbaar zijn.

### **Respect en vertrouwen**

Aan de begeleiders is gevraagd waar ze trots op zijn. Eén begeleider geeft aan dat er respect is tussen cliënten en begeleiders. Hij geeft aan dat begeleiders niet neerkijken op de cliënten, maar dat ze naast de cliënten staan. Eén van de aanwezige cliënten geeft aan dit ook zo te ervaren. Een andere begeleider geeft aan trots te zijn op het feit dat de begeleiders het vertrouwen kunnen winnen van de cliënten. Hij hoort dit ook terug van cliënten en het blijkt ook uit het feit dat de cliënten graag bij dezelfde begeleider willen blijven. Een andere begeleider haakt hierop in en vertelt dat de begeleiders investeren in het leggen van een goede basis met de cliënt. Hij geeft aan dat het belangrijk is dat cliënt en begeleider een goede relatie hebben en dat er een klik is, 'vanaf daar kun je alle kanten op en gaat het een keer anders dan is er ook begrip'.

### **Thema vragenlijst 'Over je leven'**

Bij dit thema komen relatief veel aandachtspunten naar voren, drie van de vier vragen zijn een aandachtspunt. Gezien de doelgroep is dit ook te verklaren.

Een begeleider geeft aan dat dit ook de doelen zijn waar begeleiders met cliënten aan werken. Het zijn ook doelen die niet meteen zijn 'opgelost'. Hij had het heel opmerkelijk gevonden wanneer deze vragen als sterke punten naar voren waren gekomen. De kwaliteitsmedewerker van Smart-Coach vraagt aan de begeleiders of dit thema ook wordt besproken tijdens teamvergaderingen. Eén van de begeleiders geeft aan dat er meestal 2 casussen worden ingebracht dus dat het thema aan bod zou kunnen komen. Maar meestal bespreken ze een situatie/voorval en volgt er een intervisiebijeenkomst. Daarnaast geven de begeleiders aan dat ze als ambulante begeleiders heel individueel werken dus dat ze eigenlijk 'kleine eilandjes' zijn.

Op de vraag 'verveel je je wel eens in de avonden en weekenden' geeft één cliënt tijdens het groepsgesprek aan dat hij zich wel eens verveelt als hij geen geld heeft. De andere cliënt verveelt zich ook wel eens. De begeleider is hier van op de hoogte. Er wordt verteld door één van de begeleiders dat begeleiders wel eens iets meenemen voor de cliënt om te kunnen doen.

### **Schaduwbegeleider**

Twee begeleiders geven aan dat zij enkele cliënten ondersteunen waarbij er geen schaduwbegeleider is. Zij zijn dus het enige aanspreekpunt voor de cliënt. Hierdoor missen ze een collega om mee te kunnen sparren. Eén begeleider geeft aan dat het niet hebben van een schaduwbegeleider hem ook het gevoel geeft niet te kunnen uitvallen.

### **Zilliz**

Op de vraag in de vragenlijst 'Vind je het fijn om met Zilliz te werken' vullen opvallend veel cliënten in 'geen antwoord'. De kwaliteitsmedewerker licht toe dat cliënten nu nog niet zelfstandig kunnen inloggen in Zilliz maar dat dit in de toekomst wel kan. Eén begeleider geeft aan dat cliënten nu wel op aanvraag in het systeem kunnen.

### **Tot slot**

Tot slot nog enkele positieve opmerkingen die tijdens het spiegelgesprek zijn genoemd en die nog niet genoemd zijn in dit hoofdstuk.

Eén cliënt vindt het fijn dat de begeleiders tijd voor hem nemen. De andere cliënt geeft aan dat de begeleiders hun best doen. Over zijn persoonlijk begeleider zegt hij: 'Hij helpt me écht als dat nodig is. Met hem gaat het sneller, hij regelt het. Met anderen gaat het langzaam'.

## 4. Conclusies en aanbevelingen LSR

Met dit cliëntervaringsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die ambulante ondersteuning worden door Smart-Coach. Dit hoofdstuk beschrijft de samenvatting en conclusies, gevolgd door enkele aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan op organisatieniveau.

Hierbij is - om implementatie te bevorderen - aandacht voor de koppeling met de bouwstenen<sup>3</sup> uit het Kwaliteitskader Gehandicaptensector.

In het algemeen geldt dat het cliëntervaringsonderzoek aansluit bij de vereiste uit Bouwsteen 2, namelijk het onderzoeken van cliëntervaringen en - door de individuele koppeling van vragenlijsten en verslaglegging op zowel locatie- als organisatieniveau - input geeft voor de vereiste dat de verzamelde cliëntervaringen op deze drie niveaus worden gebruikt. Tevens geldt in het algemeen dat alle uitkomsten als input kunnen dienen voor teamreflecties (Bouwsteen 3). Tenslotte geven de beschreven cliëntervaringen en de vragen ter inspiratie mogelijk aanvullende informatie voor een aantal thema's in het door Smart-Coach op te stellen kwaliteitsrapport (Bouwsteen 4 Kwaliteitskader).

### 4.1. Respons

In totaal hebben 12 van de 30 ambulante Wlz cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 40%. Het LSR streeft bij de grootte van deze doelgroep naar een minimale respons van 40% om een goed beeld te kunnen geven van de mening van de cliënten. De respons is net voldoende, waardoor we met enige voorzichtigheid kunnen veronderstellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de totale groep Wlz cliënten van ambulante ondersteuning.

### 4.2. Algemene conclusies

Uit de resultaten van het ervaringsonderzoek blijkt dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de ambulante ondersteuning. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer. De cliënten beoordelen de ambulante ondersteuning gemiddeld met een 8,2 en er zijn geen onvoldoendes gegeven. Daarnaast zijn er meerdere vragen waarover alle of bijna alle cliënten tevreden zijn (sterke punten, zie § 4.3).

De analyse van de gesloten vragen levert negen sterke punten op en zes aandachtspunten op. Er zijn geen thema's die op basis van de analyse van gesloten vragen, duidelijk als verbeterpunt kunnen worden aangemerkt.

---

<sup>3</sup> 1 Cliëntproces, 2 Cliëntervaring, 3 Teamreflectie, 4 Kwaliteitsrapport & Externe visitatie

### 4.3. Positieve punten

Er komen uit de gesloten vragen negen sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 90% positieve antwoorden).

In onderstaande tabel zijn de sterke punten van de gesloten vragen weergegeven.

#### Sterke punten

- De eigen woning.
- Informeren van cliënten over veranderingen in de ondersteuning.
- Niet bang zijn in eigen woning.
- Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.
- Overleg ondersteuningsplan.
- Luisteren van begeleider naar cliënt.
- Tijd van begeleider voor cliënt.
- Vertrouwen van cliënt in de begeleider.
- Klik hebben met begeleider.

### 4.4. Aandachtspunten

Uit de analyse van de gesloten vragen komen zes aandachtspunten naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

In de onderstaande schema's zijn de aandachtspunten weergegeven.

#### Aandachtspunten

- Eenzaam voelen in eigen woning.
- Bereikbaarheid begeleider.
- Nieuwe dingen leren van ambulante begeleider.
- Dagingvulling.
- Vervelen in avonden en weekenden.
- Contact met familie.

## 4.5. Implementatie uitkomsten

In deze paragraaf staan eerst algemene procesaanbevelingen van het LSR gevolgd door concrete aanbevelingen op basis van de uitkomsten.

### 4.5.1. Algemene procesaanbevelingen LSR

Het ervaringsonderzoek bij Smart-Coach heeft als doel om inzicht te krijgen in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en daarnaast om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op twee niveaus:

- Op **dienstniveau** stelt Smart-Coach, naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op voor de dienst 'Ambulante ondersteuning'. Het LSR raadt aan om de resultaten met de cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer (SMART) en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar met alle betrokkenen. Bedenk tot slot (een leuke) manier om de uitkomsten van het onderzoek en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
- Daarnaast raadt het LSR aan om - zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader - de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door Smart-Coach op te stellen kwaliteitsrapport.
- Ook individuele wensen of suggesties kunnen een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op dienstniveau.
- Daarnaast raadt het LSR aan om de uitkomsten van het rapport als bespreekpunten mee te nemen voor de teamreflectie (Bouwsteen 3).
- Op **individueel niveau** bekijkt de persoonlijk begeleider of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt. De cliënt en de begeleider maken SMART afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar 'onmogelijke' wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wèl mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van het cliëntervaringsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen1).

### 4.5.2. Inhoudelijke aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan

Hieronder staan enkele onderwerpen en/of vragen die tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan besproken kunnen worden en/of die als inspiratie kunnen dienen bij het opstellen van het verbeterplan op dienstniveau en/of het teamplan.

Onderstaande punten zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

### **Aandachtspunten welbevinden, contacten en daginvulling.**

Het LSR raadt aan om tijdens gesprekken met cliënten en de evaluatie van het ondersteuningsplan extra aandacht te besteden aan aandachtspunten op het gebied van eenzaam voelen, daginvulling en contact met familie.

- Welke aanvullende informatie en ervaringen kunnen cliënten of begeleiders geven?
- Zijn er gedeelde thema's of wensen op dit gebied waar mogelijk op teamniveau iets mee gedaan kan worden?

In aansluiting op bovenstaande vragen, raadt het LSR aan om (ondermeer via teamreflectie) te evalueren hoe Smart-Coach de aandacht voor persoonlijke wensen op het gebied van contacten en daginvulling in het ondersteuningsproces heeft verankerd:

- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt of begeleider) over de haalbaarheid?
- Focus op mogelijkheden: onderzoeken cliënten en begeleiders op welke manieren cliënten (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of anderen/andere organisaties)?
- Maken cliënt en begeleider hierover ook concrete afspraken?
- Op welke manier krijgen cliënten ondersteuning in het op een prettige en voor hen zinvolle manier invullen van hun werkdagen en vrije tijd? Hoe evalueren begeleiders en cliënten dit, eventueel in afstemming met de werkplek? Is voor cliënten duidelijk wie hen hierin kan ondersteunen?

### **Onderwerpen voor teamvergadering**

Het LSR raadt aan om de volgende onderwerpen tijdens een teamvergadering te bespreken:

- *Schaduwbegeleider*: Welke knelpunten ervaren begeleiders die cliënten begeleiden die geen schaduwbegeleider hebben? Welke afspraken zijn er wanneer de begeleider uitvalt? Zijn er mogelijkheden om aan iedere cliënt een schaduwbegeleider te koppelen (met het oog op kunnen sparren, uitval opvangen en terug kunnen vallen op tenminste twee vertrouwde gezichten)?
- *Bereikbaarheid, interne communicatie en overdracht* (bespreken met team én medewerkers hoofdkantoor/bestuurders: Welke afspraken zijn er over de bereikbaarheid/overdracht? Zijn deze afspraken voor alle partijen (cliënten, ambulante begeleiders en de bestuurders) helder? In hoeverre werkt de bereikbaarheidsdienst voor cliënten? Hoe worden afspraken en het opvolgen ervan geregistreerd en gecommuniceerd met de persoonlijk begeleider en de cliënt? Is er voldoende aandacht voor hoe processtappen met de cliënt worden gecommuniceerd en is dit voldoende duidelijk voor de cliënt?

## Bijlage I Toelichtingen bij de gesloten vragen

### 1. Wat vind je van je eigen woning?

- Appartement is groot genoeg. En genoeg kamers.
- Ik woon sinds [datum] in een veel grotere woning dan eerst. Dit vind ik heel fijn.

### 2. Voel je je prettig in de buurt waar je woont?

- Hier op het [locatie] gebeurt nog al eens wat zoals containerbranden en inbraak.
- Iedereen is vriendelijk en zegt hallo.
- Ik voel me niet op mijn gemak bij mijn buurtbewoners. Ze zijn erg aanwezig.
- Rustige buurt.

### 3. Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?

- Dan bellen ze of komen langs om het te vertellen.
- Dat moeten ze van mij doen en dat doen ze dus ook.
- Er verandert weinig bij mij.
- Ze vertellen het mij en als ik het niet snap, dan wordt het nog een keer en nog een keer uitgelegd tot ik het kan onthouden.

### 4. Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?

- Niet vaak want ik ben altijd bezig, maar soms wel als ik even niks te doen heb.
- Maar dat heeft niks met de begeleiding te maken. Iedereen voelt zich wel eens eenzaam.
- Ik ga vaak op bezoek bij anderen. Of ze komen bij mij langs.
- Als mijn vriend(in) bij mij is voel ik mij niet eenzaam, maar als er geen begeleiding is en ook mijn vriend(in) niet, dan voel ik mij eenzaam.

### 5. Ben je wel eens bang in jouw woning?

- Ik heb een goed slot op mijn deur en als ik wegga doe ik de deur goed op slot en de radio aan.
- Ik heb een goede waakhond.

### 6. Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?

- Ik ben er erg tevreden over, maar ik weet nog niet hoe het gaat als ik vervanging krijg voor als mijn begeleiders [met verlof gaan].
- Ze regelen dingen met mij.

## 7. Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?

- Hij kan niet altijd meteen opnemen als ik bel, maar hij belt altijd terug. Ik kan wel altijd de bereikbaarheidsdienst bellen.
- Ik krijg straks andere begeleiding en nu gaat het goed, maar ik weet niet hoe het gaat met de nieuwe begeleiding.
- In het weekend niet. Door de week wel prima bereikbaar.
- Mijn ene begeleider werkt maar [aantal] dagen in de week. Mijn andere begeleider werkt wel [aantal] dagen in de week. Ik werk zelf ook overdag en in de avonden zijn mijn begeleiders niet altijd bereikbaar.
- Van [naam] minder.
- Hij neemt niet altijd meteen op als ik bel. Hij belt wel altijd terug. Ik kan wel altijd de bereikbaarheidsdienst bellen.

## 8. Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?

- Supergeweldig.
- Ik weet het eigenlijk niet zo goed.

## 9. Je werkdoelen staan in Zilliz. Vind je het fijn om met Zilliz te werken?

- Ken ik niet.

## 10. Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider?

- Ik vind dat ik niets nieuws leer, maar ben ook erg eigenwijs en hardleers dus is ook moeilijk.
- Mijn begeleiders leggen mij vaak dingen uit en ze doen ook veel voor mij. Echt dingen leren doe ik meer van [naam], zoals lief blijven omdat dat beter is, terwijl ik eigenlijk boos op iemand ben.
- Op het weekendje laatst met [naam].

## 11. Luistert de ambulante begeleider naar je?

- Als ik iets vraag dan doen ze het.
- Ja, heel goed zelfs.

## 12. Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?

- [Naam] wel. [Naam] niet, die weet volgens mij niet eens dat hij mij ook moet begeleiden.
- Zeker weten, vooral toen mijn indicatie omhoog was gegaan.



### 13. Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider?

- Als mijn begeleider met andere cliënten bezig is dan moet ik even wachten.
- Hij moet vaker op mij wachten hahaha.
- Nee, dan wordt er altijd geappt.

### 14. Vertrouw je de ambulante begeleider?

- Ik weet dat mijn begeleiding het altijd goed met mij voor heeft, ook al vind ik het niet altijd leuk. Als ze het uitleggen begrijp ik het uiteindelijk wel. Ik heb moeite met begrijpen.
- [Naam] ken ik daar nog niet goed genoeg voor.

### 15. Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?

- Als mij iets niet duidelijk is, of als er veranderingen zijn, dan word ik vaak boos en begin ik meteen te WhatsAppen. Dan krijg ik uitleg en dan ben ik weer rustiger.
- Ik ben niet keihard, maar ik zeg het wel als ik het ergens niet mee eens ben.
- Ik zeg het altijd meteen als ik het ergens niet mee eens ben.
- Maar ik ben geen hard persoon dus zeg ik het voorzichtig.
- Maar kantoor luistert daar meestal niet naar.

### 16. Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?

- Ik bepaal helemaal zelf wat ik doe.
- Mijn begeleiding zegt altijd: ik ben niet jouw baas. Ik leg uit en jij moet zelf kiezen.

### 17. Heb je een klik met je ambulante begeleider?

- [Namen].
- Met alle 3. Ik klamp mezelf vast aan mensen.

### 18. Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?

- Ik ga naar dagbesteding. Ik lig niet hele dagen op bed.
- Ik werk minimaal [aantal] uur in de week.
- Ik zou liever geen bewindvoerder meer hebben. De begeleiding ondersteunt mij hierbij.
- Omdat ik het beter moet hebben, ik wil graag werken maar magazijnwerk is moeilijk te vinden.
- Omdat ik tot mijn 67e moet werken en er zijn dagen bij dat ik daar met mijn meerderen overhoop lig. Ik zou liever naar de dagbesteding van Smartcoach gaan, want daar is het veel gezelliger. Helaas moet ik werken voor de kost.

### 19. Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?

- Iedereen verveelt zich weleens. Meestal heb ik genoeg te doen. Ik werk ook dus ben vaak druk.
- Ik ben altijd wel onderweg of ik kijk tv of zoiets.
- Ik kom tijd te kort.
- Ik verveel me als m'n vriend(in) is werken
- Meestal niet want ik ga vaak bij mensen langs.

### 20. Wat vind je van het contact met je familie?

- Alleen met [verwant] zeer goed contact.
- Contact met m'n [verwant] is goed, met m'n [verwant] slecht. Ik spreek of zie m'n [verwant] momenteel niet.
- Dit hoeft van mij niet te worden verbeterd. Met mijn [verwant] heb ik gelukkig een goed contact.
- Maar alleen met mijn ene [verwant] en [verwant] maar met de rest van de familie heb ik geen contact meer omdat er ruzie is.
- Zie ze weinig.

### 21. Ben je nu gelukkig?

- Financiële zorgen en onrust in mijn hoofd.
- Ik ben nu op mijn gelukkigst.

## Bijlage II Vragenlijst Ambulante ondersteuning

### Deze vragen gaan over waar je woont

#### 1. Wat vind je van je eigen woning?

- 😊 Goed
- 😐 Niet goed, maar ook niet slecht
- 😞 Slecht
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

#### 2. Voel je je prettig in de buurt waar je woont?

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

### 3. Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?

- 😊 Ja
- 😐 Soms wel en soms niet
- 😞 Nee
- Weet ik niet

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

### 4. Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?

- 😊 Nee, ik voel mij niet eenzaam
- 😐 Soms voel ik mij eenzaam
- 😞 Ja, ik voel mij eenzaam
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## 5. Ben je wel eens bang in jouw woning?

- 😊 Nee, ik ben niet bang
- 😐 Soms ben ik bang
- 😞 Ja, ik ben bang
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## Deze vragen gaan over de hulp die je krijgt van de ambulante begeleider

### 6. Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?

- 😊 Ja
- 😐 Soms wel en soms niet
- ☹️ Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

### 7. Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?

- 😊 Ja
- 😐 Soms wel en soms niet
- ☹️ Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## 8. Wat vind je van het overleg over je plan van aanpak?

- Ik heb geen overleg
- 😊 Goed
- 😐 Niet goed, maar ook niet slecht
- 😞 Slecht

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

## 9. Je werkdoelen staan in Zilliz. Vind je het fijn om met Zilliz te werken?

- 😊 Ja
- 😐 een beetje
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## 10. Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider?

- 😊 Ja, vaak
- 😐 Soms
- 😞 Nee, nooit
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

## 11. Luistert de ambulante begeleider naar je?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**



## 12. Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

## 13. Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

#### 14. Vertrouw je de ambulante begeleider?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

#### 15. Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?

- 😊 Ja
- 😐 Soms wel en soms niet
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## 16. Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?

- 😊 Nee
- 😐 Soms
- 😞 Ja
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

## 17. Heb je een klik met je ambulante begeleider?

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- 😞 Nee
- Geen antwoord




Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## Nog een paar algemene vragen over de ambulante begeleiding

### 18. Welk rapportcijfer geeft je de ambulante begeleiding?

Kruis het rapportcijfer aan. 1 = heel slecht en 10 = heel goed

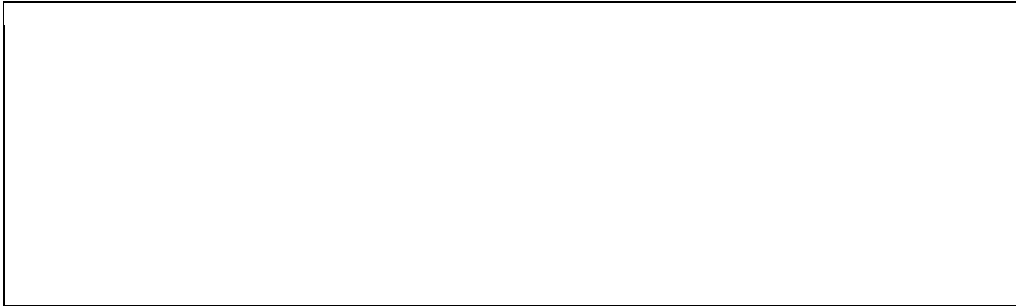
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									

Weet ik niet

### 19. Waarom geef je dit cijfer?

Ga naar de volgende bladzijde

**20. Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?**



**21. Als je de baas was bij Smart-Coach, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?**



**Ga naar de volgende bladzijde**

## De volgende vragen gaan over je leven

### 22. Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- ☹️ Nee
- Geen antwoord

### 23. Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?

- 😊 Nee, ik verveel me bijna nooit
- 😐 Ik verveel me soms
- ☹️ Ja, ik verveel me vaak
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

## 24. Wat vind je van het contact met je familie?

- 😊 Goed
- 😐 Niet goed, maar ook niet slecht
- 😞 Slecht
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

## 25. Ben je nu gelukkig?

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- 😞 Nee
- Geen antwoord

Wil je meer vertellen over je antwoord? Schrijf het hier op:

**Ga naar de volgende bladzijde**

**26. Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?**

