

# **Client-tevredenheidsonderzoek Smart-Coach Beschermd wonen, mei 2020**

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Doel	3
1.2. Achtergrondinformatie	3
1.3. Aanpak	5
1.4. Analyse	6
1.5. Leeswijzer	6
<b>2. Resultaten vragenlijst</b>	<b>7</b>
2.1. Aantal deelnemers	7
2.2. Analyse gesloten vragen	8
2.3. Analyse open vragen	11
2.4. Rapportcijfer en toelichting	12
<b>3. Conclusies en aanbevelingen onderzoeker</b>	<b>15</b>
3.1. Respons	15
3.2. Algemene conclusies	15
3.3. Positieve punten persoonlijk begeleider	15
3.4. Positieve punten groepsbegeleiding	16
3.5. Aandachtspunten over persoonlijk en groepsbegeleiding	16
3.6. Implementatie uitkomsten	17
<b>Bijlage I Toelichtingen bij de gesloten vragen</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage II Vragenlijst Beschermd wonen</b>	<b>27</b>

# 1. Inleiding

Smart-Coach voert een cliënt-tevredenheidsonderzoek uit onder haar Wlz cliënten bij de woongroepen.

In dit rapport staan de resultaten van het cliënt-tevredenheidsonderzoek.

## 1.1. Doel

Een cliënt-tevredenheidsonderzoek 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 wordt getoetst het via een vragenlijst.
- Vaststellen van **concrete verbeterpunten en verbetersuggesties** voor de cliënt (in het ondersteuningsplan), voor de woonlocaties en voor de hele organisatie verbeterplannen). Dit doet Smart-Coach door het verbeterplan dat naar aanleiding van het onderzoek wordt opgesteld op een later tijdstip te bespreken met de cliënten, de teams en de cliëntenraad.

## 1.2. Achtergrondinformatie

Smart-Coach biedt begeleidingstrajecten 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 cliënt-tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

### 1. Vragenlijst

Het cliënt-tevredenheidsonderzoek van dit jaar (2020) richt zich op de dienst 'Beschermd wonen'.

De vragenlijst heeft 32 vragen. De vragenlijst is wat betreft terminologie aangepast op het niveau van de klanten.

### 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.

### 4. Rapport

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst schrijft de onderzoeker een rapport. In het rapport zijn de uitkomsten weergegeven en geanalyseerd.

Ook maakt de onderzoeker een cliëntenversie van de resultaten van de cliëntenraadpleging. Alle cliënten ontvangen via Smart-Coach de cliëntenversie.

### 5. 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 cliënt-tevredenheidsonderzoek te selecteren en prioriteiten te stellen. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken.

### 6. 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?

---

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

## 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	69% of meer van de cliënten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	25% 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	19% of meer van de cliënten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	Meer dan 80% van de cliënten geeft geen antwoord / aan de vraag is geen beoordeling toegekend.
	Als de verhouding tussen positief en negatief neutraal is.

### 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. Op basis van deze analyse is een samenvatting geschreven van de meest opvallende thema's.

## 1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de vragenlijst. In hoofdstuk 3 zijn de conclusies en aanbevelingen verwerkt. In bijlage I staan alle opmerkingen die cliënten bij de gesloten vragen hebben gemaakt. In bijlage II staat de vragenlijst.

Alle resultaten in deze rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. De onderzoeker realiseert zich dat, ondanks deze aanpassingen, situaties en uitspraken tot personen herleidbaar kunnen zijn. De onderzoeker 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 ondersteuning krijgen van Smart-Coach de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn.

De vragenlijst van de cliëntenraadpleging bestaat uit 32 gesloten vragen en 2 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 persoonlijk begeleider en de groepsbegeleiding een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten.

### 2.1. Aantal deelnemers

In totaal zijn er 20 WLZ cliënten die ondersteuning krijgen van het team beschermd wonen van Smart-Coach. 16 cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld, dit is 80% van de cliënten.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste cliënten (56%) de vragenlijst met een begeleider hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	6	37%
De persoonlijk begeleider heeft geholpen, omdat...	1	7%
Een andere begeleider heeft de cliënt geholpen, omdat...	9	56%
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>16</b>	<b>100%</b>

## 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 vragen is gebaseerd op de principes zoals uitgelegd in §1.3.




Per vraag zijn er steeds vier antwoordcategorieën. 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 opgenomen met daarin alle vragen en de antwoordmogelijkheden per vraag.

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

Wonen		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je woonplek?		75% (12)	25% (4)	-	-
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		75% (12)	25% (4)	-	-
3.	Vertelt de persoonlijk begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		75% (12)	6% (1)	-	19% (3)
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		31% (5)	44% (7)	19% (3)	6% (1)
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		75% (12)	25% (4)	-	-



Hulp van de persoonlijk begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de persoonlijk begeleider die jij wilt hebben?		81% (13)	13% (2)	-	6% (1)
7.	Is jouw persoonlijk begeleider goed bereikbaar?		63% (10)	31% (5)	6% (1)	-
8.	Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?		56% (9)	13% (2)	-	31% (5)
9.	Leer je nieuwe dingen van je persoonlijk begeleider?		25% (4)	25% (4)	19% (3)	31% (5)
10.	Luistert de persoonlijk begeleider naar je?		81% (13)	13% (2)	-	6% (1)
11.	Heeft je persoonlijk begeleider genoeg tijd voor je?		81% (13)	19% (3)	-	-
12.	Moet je vaak wachten op je persoonlijk begeleider?		63% (10)	38% (6)	-	-
13.	Vertrouw je de persoonlijk begeleider?		69% (11)	31% (5)	-	-
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je persoonlijk begeleider?		69% (11)	19% (3)	13% (2)	-
15.	Bepaalt de persoonlijk begeleider te veel voor je?		63% (10)	19% (3)	13% (2)	6% (1)
16.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		88% (14)	13% (2)	-	-

<b>Hulp van de groepsleiding</b>		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Krijg je de hulp van de groepsleiding die jij wilt hebben?		69% (11)	19% (3)	6% (1)	-
20.	Leer je nieuwe dingen van de groepsleiding?		13% (2)	38% (6)	38% (6)	13% (2)
21.	Luistert de groepsleiding naar je?		63% (10)	38% (6)	-	-
22.	Heeft de groepsleiding genoeg tijd voor je?		69% (11)	19% (3)	6% (1)	-
23.	Moet je vaak wachten op de groepsleiding?		44% (7)	38% (6)	19% (3)	-
24.	Vertrouw je de groepsleiding?		69% (11)	25% (4)	-	6% (1)
25.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsleiding?		69% (11)	25% (4)	6% (1)	-
<b>Je leven</b>		Beoordeling				Geen antwoord
27.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		50% (8)	19% (3)	25% (4)	-
28.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		19% (3)	38% (6)	25% (4)	6% (1)
29.	Wat vind je van het contact met je familie?		44% (7)	44% (7)	6% (1)	6% (1)
30.	Ben je nu gelukkig?		50% (8)	38% (6)	13% (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 persoonlijk begeleider, de groepsleiding en de wensen die cliënten hebben voor hun leven.

### 2.3.1. Wat vind je fijn aan de persoonlijk begeleider

De cliënten is gevraagd wat zij fijn vinden aan de persoonlijk begeleider. Vijftien cliënten geven hier antwoord op en drie cliënten vulden niets in. Cliënten noemen verschillende dingen die zij fijn vinden, bijvoorbeeld de communicatie en de ondersteuning. Hieronder staan alle opmerkingen van de cliënten.

- Ze is gezellig en fijn om als pb-er te hebben
- Dat ze luistert naar mij en dat ze lief voor mij is
- Alles.
- Van alles een beetje
- Dat ze een vrouw is
- Ze regelt dingen voor mij
- Gemakkelijk en fijn om mee om te gaan en mee te praten. Gaat op tijd achter dingen aan en ze begrijpt mij.
- Kan met iedereen wel overweg
- Alles wel, ze zijn duidelijk
- Ze zijn spontaan
- Helpt mij goed en luistert ook
- Is aardig
- Begrijpt mij eindelijk
- Ze zijn allebei aardig en proberen zo veel mogelijk mee te denken en te helpen naar een oplossing
- Dat ze mij helpt bij mijn problemen

### 2.3.2. 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?' vullen vijf cliënten niets in. Elf cliënten geven aan welke wensen zij hebben. De wensen zijn verschillend en uiteenlopend van meer financiële middelen tot rijbewijs halen, terug naar school en wensen voor het persoonlijk welbevinden. Hieronder staan alle wensen.

- Een leuke relatie krijgen en een eigen woning met een American bully pocket.
- Weet ik nog niet, in de toekomst weer een leuke vriendin hoop ik, ambulante wonen en een andere baan als scheepstimmerman

- Nog terug naar school te gaan.
- Rijbewijs halen.
- 1000.000 euro winnen, knappe meid.
- Paar reizen maken
- Zat wensen of dat ze uitkomen zie ik wel
- Zie wel wat er op mijn pad komt
- Op vakantie met mijn kinderen en kleinkinderen
- Een eigen woning leren zelfstandig koken en op tijd op staan en mijn school afmaken, een eigen bedrijf beginnen, huisje boompje beestje, minder depressief zijn en nog veel meer
- Mijn kind terug

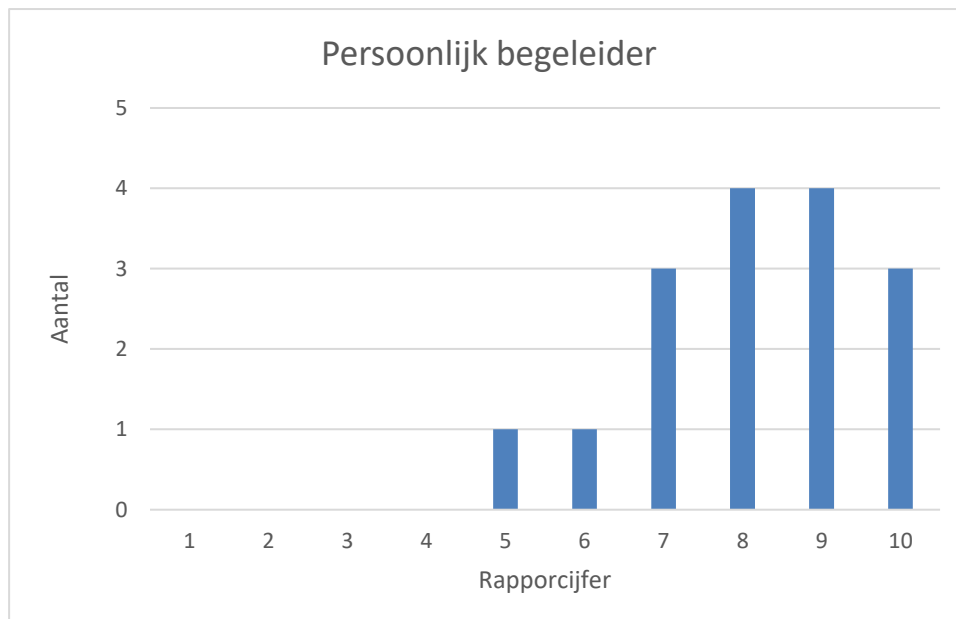
## 2.4. Rapportcijfer en toelichting

Aan het einde van de vragenlijst konden de cliënten de persoonlijk begeleider en de groepsleiding een rapportcijfer geven. Daarnaast konden ze het gegeven cijfer toelichten.

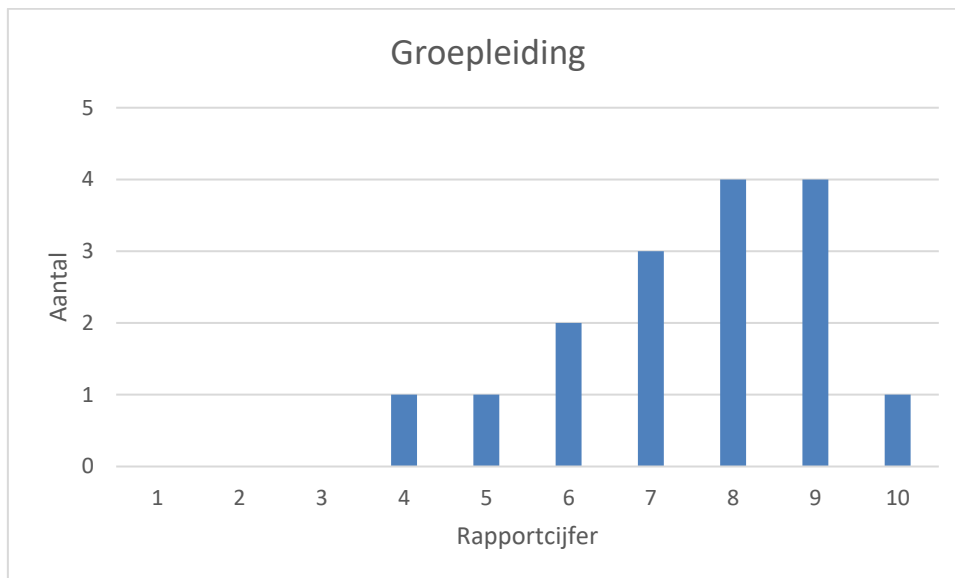
Alle cliënten hebben een cijfer gegeven voor hun persoonlijke begeleider en de groepsbegeleiding. Gemiddeld geven zij de persoonlijke begeleiding een 8.1. Gemiddeld geven zij de groepsbegeleiding een 7.0.

Onderstaande grafieken zijn een weergave van het rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.

Grafiek met rapportcijfers voor persoonlijk begeleider



Grafiek met rapportcijfers voor de groepsbegeleiding



#### 2.4.1. Toelichtingen op rapportcijfer persoonlijk begeleider

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vraag gaat over wat cliënten als toelichting geven op het rapportcijfer dat ze aan de persoonlijk begeleider geven.

- Omdat ze goed is
- Ik geef haar een 9 omdat ik haar minder zie als Kelly destijds, maar ze staat altijd voor mij klaar als er iets is
- Omdat ik tevreden ben.
- 9 en 10 zijn net te hoog, fijne begeleider
- Anders krijg ik ruzie
- Meestal regelt ze alles goed voor mij.
- Het voelt niet als verplichting om af te spreken maar als iets fijns
- Ze luistert en is aardig
- Door hun sta ik nu beter in mijn schoenen, ze regelen alles en staan klaar voor mij. Ik heb geen klachten over de begeleiding
- Ze doen het goed en zijn fijne mensen
- Ben tevreden
- Omdat ze goed is
- Het is niet perfect maar ook niet slecht
- Omdat ik tevreden ben

#### 2.4.2. Toelichtingen op rapportcijfer groepsbegeleiding

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 groepsbegeleiding.

- Omdat ze goed hun best doen
- Omdat ze het verdienen
- Scheelt per groepswerker.
- Ze moeten nog het een en ander leren
- Meestal wordt alles geregeld
- Ben tevreden met Smart Coach
- Ze doen wat ze kunnen
- Omdat ze goed zijn
- Dat ik zelf kan bepalen hoe mijn begeleiding wordt gedaan.
- Dat ze mij overal mee willen helpen.
- Ze zijn goed
- Met de ene klikt het wel en met de andere niet
- Het is niet perfect maar ook niet goed, kunnen veel dingen veranderen
- Omdat ik ze nog niet lang ken

### 3. Conclusies en aanbevelingen onderzoeker

Met dit cliënt-tevredenheidsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die in een woongroep wonen en begeleiding ontvangen 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>2</sup> uit het Kwaliteitskader Gehandicaptensector.

In het algemeen geldt dat het cliënt-tevredenheidsonderzoek aansluit bij de eisen 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 het 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).

#### 3.1. Respons

In totaal hebben 16 van de 20 WLZ cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 80%. De onderzoeker streeft bij de grootte van deze doelgroep naar een minimale respons van 70% om een goed beeld te kunnen geven van de mening van de cliënten.

De respons is voldoende, waardoor we kunnen veronderstellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de totale groep WLZ cliënten bij de woongroepen.

#### 3.2. Algemene conclusies

Uit de resultaten van het ervaringsonderzoek blijkt dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de geboden ondersteuning. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer. De cliënten beoordelen de persoonlijke begeleiding gemiddeld met een 8,1 en de groepsbegeleiding met een 7,0. Daarnaast zijn er meerdere vragen waarover alle of bijna alle cliënten tevreden zijn (sterke punten, zie § 3.3 en § 3.4).

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

#### 3.3. Positieve punten persoonlijk begeleider

Er komen uit de gesloten vragen inzake wonen en persoonlijke begeleiding negen sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 69% positieve antwoorden).

---

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

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

#### Sterke punten

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

### 3.4. Positieve punten groepsbegeleiding

Er komen uit de gesloten vragen inzake groepsbegeleiding vier sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 69% positieve antwoorden).

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

#### Sterke punten

- Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.
- Voldoende tijd voor de cliënt
- Vertrouwen van cliënt in de begeleider.
- Vrijuit mening kunnen geven

### 3.5. Aandachtspunten over persoonlijke en groepsbegeleiding

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



In de onderstaande schema's zijn de aandachtspunten weergegeven.

#### Aandachtspunten

- Eenzaam voelen in eigen woning.
- Overleg inzake plan van aanpak
- Nieuwe dingen leren van zowel persoonlijk begeleider als groepsbegeleiding.
- Luisteren van de groepsbegeleiding
- Wachten op groepsbegeleiding

In onderstaand schema zijn apart de aandachtspunten weergegeven die door de cliënt over hun eigen leven werden benoemd.

#### Aandachtspunten

- Ontevredenheid met de invulling van hun leven.
- Contact met familie
- Verveling in avond en weekend.
- Zich ongelukkig voelen

## 3.6. Implementatie uitkomsten

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

### 3.6.1. Algemene procesaanbevelingen onderzoeker

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 'Beschermd wonen'.  
De onderzoeker 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 de onderzoeker 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 de onderzoeker 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 het CTO 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. De onderzoeker 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 client-tevredenheidsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen1).

### 3.6.2. 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 op teamniveau.

Onderstaande punten zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

#### **Aandachtspunten welbevinden en daginvulling.**

De onderzoeker 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 zich ongelukkig voelen.

- 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 de onderzoeker aan om (ondermeer via teamreflectie) te evalueren hoe Smart-Coach de aandacht voor persoonlijke wensen op het gebied van eenzaamheid, zich ongelukkig voelen 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**

De onderzoeker raadt aan om de volgende onderwerpen tijdens een teamvergadering te bespreken:

- Is er voldoende aandacht voor het uitbreiden van de competenties van cliënten?
- Het luisteren/wachttijd voor contact met groepsbegeleiding. Welke afspraken zijn er over de aandacht en tijd voor cliënten? Zijn deze afspraken voor alle partijen (cliënten, begeleiders, management en de bestuurders) helder.
- Is er voldoende aandacht voor het bespreken van het plan van aanpak met de cliënten?

## Bijlage I Toelichtingen bij de gesloten vragen

### Wat vind je van je woonplek?

- Het kan beter, meer duidelijkheid en structuur.
- Ik woon in principe al goed, maar ga binnenkort verhuizen naar een eigen studio. Dat is voor mij een mooie tussenstap richting ambulant
- Ben er tevreden over
- Op zich gaat het wel maar ze moeten de regels niet iedere keer aanpassen. Ik vind dat er in het weekend gewoon drinken moet staan
- Goed, je ziet de begeleiding elke dag
- Meer ruimte dan eerst
- Wat klein, graag slaapkamer bij gehad
- Goede begeleiding en alles is goed geregeld
- Gezellige kamer
- Zit er goed
- Gewoon niet goed, maar ook niet slecht
- Klein, kan ik sparen
- Perfect, eigen vrijheid
- Ik vind het een goede woonplek alleen is de ruimte wel een beetje klein, maar ben er tevreden over

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

- Het is een rustige omgeving.
- Ja, tegen de tijd dat ik ambulant mag gaan wonen zou ik hier wel in de buurt willen blijven..
- Omdat het in de bossen is
- Lekker in de bossen
- Het is niet zo druk, eerder woonde ik met heel veel mensen
- Gehorig
- Fijn om zelfstandig te wonen, heb geen last van de buurt
- Lekker winkels dichtbij, kind dichtbij, vrienden dichtbij
- Rustige buurt
- Ik vind het goed om te wonen
- Lekker rustig
- Soms wel, soms niet
- Er wonen hier verschillende mensen en sommige vind ik oke

### Vertelt de persoonlijk begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?

- Mijn pb-er vertelt het altijd als er iets veranderd.
- Krijg altijd antwoord van mijn pb-er
- Goed contact met pb-er

- Soms hoor ik het later
- Dan benaderen ze mij
- Volgens mij wel
- Ja, vaak de dag erna

### **Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?**

- I miss the love.
- Omdat ik er alleen zit en de rest zitten bij elkaar dus als ik een praatje wil maken moet ik eerst naar binnen
- Soms wel, terwijl dat eigenlijk helemaal niet hoeft
- Heb depressie dus ligt aan mij, begeleiding helpt mij er door heen
- Ik vermaak me wel altijd, heb geregeld bezoek en ik heb muziek aan
- Soms wel en de andere keer niet, ik ga om met andere cliënt
- Daarom nodig ik visite uit en heb ik een kat
- Soms voel ik mij wel is eenzaam. Ik zou dan willen dat de leiding iets meer tijd voor mij maakt voor een praatje of een bak koffie komt drinken, soms zie ik ze helemaal niet..

### **Ben je wel eens bang in jouw woning?**

- Af en toe ben ik wel eens bang.
- Nee, niet meer. Maar ik ben blij dat [naam] weg is. Ik begin er liever niet over maar iedereen moest op zijn tenen lopen en het is nu heel anders op de groep.
- Omdat ik in de bossen woon en soms hoor ik wel eens wat
- Ik word niet lastig gevallen door gevaarlijke types
- Ik vind het veilig
- Met enge dromen wel

### **Krijg je de hulp van de persoonlijk begeleider die jij wilt hebben?**

- Af en toe heb ik meer gesprekken nodig.
- Jazeker wel. Als ik wil praten zijn ze er voor mij en ze zijn kei lief voor mij dus voor mij is het prima
- Met vragen kan ik altijd bij mijn pb-er terecht
- Ze doen goed hun werk
- Dat het goed geregeld is
- Krijg genoeg hulp
- Wel weinig
- Ja, sinds kort wel
- Ze zijn soms erg onduidelijk, geven geen dingen door, maken erg veel fouten en communiceren niet

### Is jouw persoonlijk begeleider goed bereikbaar?

- Ze is een goede pb-er.
- Af en toe zie ik ze tussentijds maar ik ben naar mijn idee best zelfstandig. Als ik ze nodig heb is ze er voor mij.
- Niet in het weekend
- Ik word altijd gebeld, bel zelf nooit
- Altijd bereikbaar
- Ze is goed bereikbaar
- Via Whatsapp
- Niet altijd, meestal wel
- Soms als ze niet opnemen gaat het via via
- Als ik haar echt nodig heb is ze gewoon niet bereikbaar dat vind ik erg jammer als appt ze mij dat ze later terug belt, ik snap dat er niet altijd tijd is mar soms gaat het om spoed dingen

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

- Goed ingevuld.
- Het gaat mij even goed zoals het gaat. Ik ben zo goed als van alle drugs af en probeer bezig te blijven in mijn studio
- Ik weet niet wanneer dat was
- Ben het met mijn plan van aanpak eens
- Het is goed dat ik begeleid word
- Gaat goed
- We zijn er stap voor stap mee bezig, ik vind het oke.

### Leer je nieuwe dingen van je persoonlijk begeleider?

- Ja, ze verteld veel dingen die ik nog niet weet.
- Dat is voor mij moeilijk want ik heb al best wel een nette opvoeding gehad vind ik zelf maar er is nog altijd ruimte om iets te leren en iets aan te nemen.
- Dat weet ik echt niet, ik kan het allemaal al
- Veel
- Soms leer ik nieuwe dingen

### Luistert je persoonlijk begeleider goed naar je?

- Ja, mijn pb-er luistert goed naar mij en [Naam] en [Naam] ook.
- Te goed

- Heb er wel gesprekken mee, maar luisterend geen feedback
- Ze geven me genoeg aandacht
- Luistert goed
- Groepsbegeleiding meer
- Soms drammen ze door, ik vind dat niet prettig. Ik ben oud en wijs zat en vind dat ik ook mag zeggen hoe ik mij voel en hun mogen ook hun fout toegeven in plaats van alles op de cliënt af te schuiven hun mogen ook sorry zeggen.

#### **Heeft je persoonlijk begeleider genoeg tijd voor je?**

- Af en toe wil ik wel is meer uren.
- Mag wel meer tijd hebben
- Heeft genoeg tijd voor mij

#### **Moet je vaak wachten op je persoonlijk begeleider?**

- Soms heeft ze het gewoon druk.
- Niet altijd op tijd maar ik hoef niet te wachten
- Hoef niet te wachten
- Ja, veel wachten
- Soms lastig welke tijden ze er wel zijn en niet
- Soms moet ik erg lang wachten voor ze terug bellen of zijn ze te laat

#### **Vertrouw je de persoonlijk begeleider?**

- Ja want ze is een goede pb-er.
- Als ze gemeen kijkt niet
- Heb nog nooit wat terug gehoord
- Ik vertrouw mijn pb-er
- Ik vertrouw mijn pb-er
- Ik vertrouw ze een beetje, moet groeien

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

- Ja mag alles zeggen tegen haar.
- Als een gesprek goed is
- Dan zeg ik het gewoon
- Ik zeg wat ik wil
- Dan zeg ik dat wel
- Niet altijd
- Ik probeer het om mijn manier te vertellen maar soms voel ik mij niet serieus genomen of nemen ze het voor hun collega's op

### **Bepaalt je persoonlijk begeleider te veel voor je?**

- Ik bepaal het altijd nog zelf
- Ze bepalen wel veel voor mij, maar dat heb ik nodig
- Ik bepaal zelf

### **Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?**

- Goede klik.
- Met alle 3. Ik klamp mezelf vast aan mensen
- Goede klik
- Alleen met [naam]
- Vertrouwen en klik wordt opgebouwd

### **Krijg je de hulp van de groepsbegeleiding die jij wilt hebben?**

- Zijn goede mensen
- Je zult het toch zelf moeten doen en niet iedereen is hetzelfde
- Ze helpen gewoon, ze doen nooit moeilijk
- Helpt mij met dingen, doen dit dan samen
- Niet met iedereen een klik

### **Leer je nieuwe dingen van de groepsbegeleiding?**

- Soms wel en soms niet.
- Niet specifiek van de groepswerkers
- Ligt eraan van wie
- Leer veel
- Ik leer soms nieuwe dingen



### **Luistert de groepsbegeleiding goed naar je?**

- Ze luisteren vaak.
- Ligt eraan wie of dat het is
- Luisteren goed
- Ja, luisteren wel
- Sommige

### **Heeft de groepsbegeleiding genoeg tijd voor je?**

- Ze hebben voldoende tijd.
- Meestal wel tijd voor je
- Meestal kan ik met mijn vragen terecht
- Genoeg tijd
- Niet altijd
- Ligt eraan wie er werkt
- Ik vind dat ze erg weinig tijd hebben

### **Moet je vaak wachten op de groepsbegeleiding?**

- Soms want ze hebben het druk.
- In het verleden op medicatie verstrekking, nu in eigen beheer dus dit is niet meer
- Is verschillend
- Ze komen meestal hun afspraken na
- Hoef niet te wachten
- Gebeurt wel eens, kun je niks aan doen
- Ja, vaak wachten
- Dan zeggen ze ik kom over 10 minuten en dan is dat soms een half uur

### **Vertrouw je de groepsbegeleiding?**

- Ligt eraan wie het is, vertrouw ze niet allemaal.
- Niet allemaal
- Ligt eraan wie het is, niet zo van het vertrouwen
- Dit doe ik gevoelsmatig
- Vertrouw ze
- Ja vertrouw ik
- Sommige
- Niet iedereen vertrouw ik

### **Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsbegeleiding?**

- Ja, kan vaak zeggen wat op mijn hart ligt bij bepaalde begeleiders.
- Ligt eraan tegen wie
- Krijg ik ruzie in de groep
- Dat kan ik altijd en ook over alles
- Zeg alles wat ik wil
- Ja kan ik
- Met sommige
- Ik vertel gewoon wat mij dwars zit aan de begeleider die ik vertrouw of mag

### **Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?**

- Omdat als ik thuis ben er weinig te doen is en iedereen op zijn eigen kamer is
- Soms niets te doen
- Dan heb ik niks te doen
- Heb altijd wel iets te doen
- Ik zoek dingen om te doen, heb met mijn dagbesteding een ritme
- Verveel mij kapot

### **Wat vind je van het contact met je familie?**

- Ik heb een goede band.
- Contact met vader en zus is goed
- We zien elkaar af en toe
- Heb geen contact
- Prima
- Ik heb meer contact met mijn vriendin

### **Ben je nu gelukkig?**

- Mis de liefde.
- Ik vind het fijn in een woongroep te wonen, omdat ik anders veel alleen ben
- Ik heb mooie kinderen en kleinkinderen en goede vrienden
- Niet altijd
- Ik ben depressief en nog niet behandeld. Ik vind gelukkig een groot woord en heb nog veel te leren. Ik ben gelukkig en toch ook weer niet heel erg, het kan altijd beter

## Bijlage II Vragenlijst Beschermd wonen

### Deze vragen gaan over waar je woont

#### 1. Wat vind je van je woonplek?

- 😊 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:

### 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:

**6. Krijg je de hulp van je persoonlijk begeleider 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 persoonlijk begeleider goed bereikbaar?**

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

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

**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. Leer je nieuwe dingen van je persoonlijk begeleider?

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

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

### 10. Luistert je persoonlijk begeleider naar je?

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

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

### 11. Heeft je persoonlijk begeleider genoeg tijd voor je?

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

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

## 12. Moet je vaak wachten op je persoonlijk begeleider?

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

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

## 13. Vertrouw je de persoonlijk begeleider?

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

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

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

- 😊 Ja

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

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

### 15. Bepaalt je persoonlijk begeleider te veel voor je?

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

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

### 16. Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?




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

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



## 17. 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

### 17a Waarom geef je dit cijfer?

## 18. Wat vind je fijn aan je persoonlijk begeleider?

## Nu volgen er een paar vragen over de groepsbegeleiding

### 19. Krijg je de hulp van de groepsbegeleiding die jij wilt hebben?

-  Ja
-  Soms wel en soms niet
-  Nee
- Geen antwoord

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

## 20. Leer je nieuwe dingen van de groepsbegeleiding begeleider?

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

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

## 21. Luistert de groepsbegeleiding goed naar je?

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

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

## 22. Heeft de groepsbegeleiding genoeg tijd voor je?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

- Geen antwoord

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

### 23. Moet je vaak wachten op de groepsbegeleiding?

- 😊 Ja  
 😐 Soms  
 ☹️ Nee  
 Geen antwoord

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

### 24. Vertrouw je de groepsbegeleiding?

- 😊 Ja  
 😐 Soms  
 ☹️ Nee  
 Geen antwoord

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

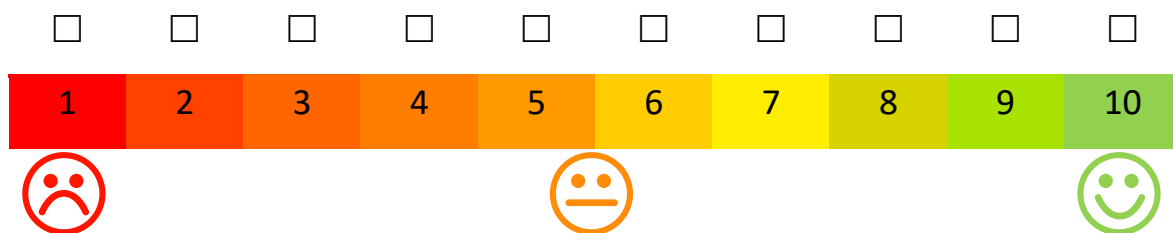
### 25. Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsbegeleiding?

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

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

## 26 Welk rapportcijfer geeft je de ambulante begeleiding?

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



- Weet ik niet

### 26a Waarom geef je dit cijfer?

## De volgende vragen gaan over je leven

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

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje

- 😞 Nee
- Geen antwoord

### 28. 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:

### 29. 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:

### 30. Ben je nu gelukkig?

- 😊 Ja

- 😊 Een beetje
- 😞 Nee
- Geen antwoord

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

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

**31. Hoe heb je deze vragenlijst ingevuld?**

- Zelfstandig zonder hulp
- Met hulp van mijn persoonlijk begeleider
- Met hulp van familie/vrienden
- Een andere begeleider heeft geholpen
- Persoonlijk begeleider en/of wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst voor cliënt ingevuld