Cliënten over kwaliteit
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Cliëntervaringsonderzoek ambulante begeleiding

LSR - landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
Utrecht, juni 2019

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
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

1. Inleiding **4**
- 1.1. Doel 4
- 1.2. Achtergrondinformatie Ambulante Hulpverlening Midden Nederland 4
- 1.3. Aanpak 5
- 1.4. Analyse 6
- 1.5. Leeswijzer 7

2. Resultaten **8**
- 2.1. Aantal deelnemers 8
- 2.2. Analyse gesloten vragen 9
- 2.3. Analyse open vragen 15
- 2.4. Rapportcijfer en toelichting 18

3. Groepsgesprek **20**
- 3.1. Positieve punten / sterke punten 20
- 3.2. Aandachtspunten 22

4. Conclusie en aanbevelingen **26**
- 4.1. Wat gaat goed? 26
- 4.2. Wat kan beter? 27
- 4.3. Implementatie uitkomsten 28

Bijlage - Vragenlijst ambulante begeleiding **31**

1. Inleiding

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten. De raadpleging 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 voor de ambulante begeleiding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland in de periode 15 april tot en met 27 mei 2019.

1.1. Doel

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het **oordeel van cliënten** over de kwaliteit van de ondersteuning 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 verbetersuggesties** voor de cliënt (in het persoonlijk plan) en voor de hele stichting. Dit doet Ambulante Hulpverlening Midden Nederland door de uitkomsten van de vragenlijst te bespreken met de cliënten, de medewerkers en de cliëntenraad.

1.2. Achtergrondinformatie Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland richt zich in haar beleid op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of dubbel diagnostiek.
Het zorgaanbod is dusdanig, dat alle cliënten op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen krijgen om zich te ontwikkelen. De kracht van de cliënt wordt hierbij benut zodat hij zelf richting geeft aan zijn eigen leven.
(Bron: website Ambulante Hulpverlening Midden Nederland)

1.3. Aanpak

De cliëntenraadpleging bestaat uit de onderstaande stappen:

1. **Vaststellen vragenlijsten**
   De CoK vragenlijsten van het LSR zijn wat betreft woorden en begrippen aangepast aan de terminologie van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Daarnaast kon Ambulante Hulpverlening Midden Nederland drie vragen aan de vragenlijst toevoegen. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft van het LSR een digitale link ontvangen voor het invullen van de vragenlijsten en er is ook een PDF versie aangeleverd om de vragenlijsten uit te kunnen printen en op papier in te kunnen vullen.

2. **Invullen vragenlijst**
   Cliënten hebben zelf of met hulp van de ambulant begeleider de vragenlijst ingevuld. Wanneer de cliënt zelf de vragenlijst heeft ingevuld, deed hij dit schriftelijk. De begeleider heeft vervolgens de antwoorden van de cliënt ingevoerd via de digitale link van het LSR.

   De cliënt en de ambulant begeleider konden ook samen de vragenlijst invullen, schriftelijk of digitaal. Alle schriftelijke vragenlijsten zijn door de (persoonlijk) begeleider via de digitale link van het LSR ingevoerd.
   De uitkomsten van de vragenlijst heeft de ambulant begeleider als PDF opgeslagen in het dossier van de cliënt.

3. **Bespreken van uitkomsten**
   De cliënt bespreekt met zijn ambulant begeleider zijn antwoorden op de vragen uit de LSR-vragenlijst. Wat heeft de cliënt ingevuld? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou de cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning?
   De cliënt en de begeleider maken SMART[1] afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het persoonlijk plan van de cliënt.

4. **Groepsgesprek**
   Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten getoetst en verdiept in één groepsgesprek met cliënten of cliëntenraad. Het LSR onderzoekt door middel van het groepsgesprek of de uitkomsten van het vragenlijstenonderzoek herkenbaar zijn voor cliënten. Het LSR vraagt door naar het verhaal achter de punten die minder goed scoren in de vragenlijst. Ook krijgen cliënten de kans om verbetersuggesties aan te dragen. Hoe denken de cliënten dat deze punten verbeterd kunnen worden?

[1] SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

5. **Rapportage**
   Op basis van de totale uitkomsten van de vragenlijst, heeft het LSR voorliggend rapport opgesteld met daarin de resultaten van alle ingevulde vragenlijsten.

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 (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) 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 verbetersuggesties 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)[2]. 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.

[2] Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de gesloten vragen en de open vragen. In hoofdstuk 3 staat een verslag van het groepsgesprek en in hoofdstuk 4 zijn de conclusies en aanbevelingen van het LSR verwerkt. In de bijlage is de vragenlijst ‘Ambulante begeleiding’ opgenomen met daarin alle vragen en de antwoordmogelijkheden per vraag. 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

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de cliënten die ambulante begeleiding hebben bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn.

De vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en drie open vragen. Daarnaast konden de cliënten bij elke gesloten vraag een toelichting geven. De toelichtingen kunnen de cliënt en zijn persoonlijk begeleider meenemen tijdens de evaluatie van het persoonlijk plan. Tot slot konden de cliënten de ambulante begeleiding een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten.

2.1. Aantal deelnemers

In totaal hebben 135 van de 300 cliënten van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 45%.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste van deze 135 cliënten (51%) de vragenlijst zelf hebben ingevuld.

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft het zelf ingevuld	57	51%
De cliënt met hulp van de begeleider	63	46%
De cliënt met hulp van iemand uit zijn/haar netwerk (familie/vrienden)	2	2%
Iemand uit het netwerk van de cliënt	1	1%
Totaal	**123**[3]	**100%**

[3] 12 cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

2.2. Analyse gesloten vragen

Onderstaande tabellen laten zien hoe de cliënten de gesloten vragen hebben beantwoord. De beoordeling van de gesloten is gebaseerd op het principe zoals uitgelegd in §1.5.

Percentages kunnen door afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

Per vraag zijn er steeds vier antwoordcategorieën. Drie daarvan zijn aangeduid met een smiley ☺ , 😐 en ☹ *(positief, tussencategorie en negatief).* De vierde antwoordcategorie is 'Geen antwoord'.

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

Wonen		Beoordeling	☺	😐	☹	Geen antwoord
1.	Wat vind je van je eigen woning?		64% (81)	23% (29)	13% (16)	(9)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		72% (96)	21% (28)	7% (9)	(2)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?[4]		94% (121)	6% (8)	0% (0)	(2)
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		49% (63)	42% (54)	9% (12)	(6)
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		75% (98)	22% (28)	3% (4)	(5)

[4] 4 cliënten geven aan dit niet te weten.

Hulp van de ambulant begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		91% (120)	8% (10)	2% (2)	(3)
7.	Is jouw ambulant begeleider goed bereikbaar?		92% (120)	8% (10)	0% (0)	(5)
8.	Wat vind je van het overleg over je persoonlijk plan?[5]		93% (121)	6% (8)	1% (1)	(3)
9.	Leer je nieuwe dingen van je ambulant begeleider?		44% (55)	50% (62)	6% (8)	(10)
10.	Luistert de ambulant begeleider naar je?		96% (126)	4% (5)	0% (0)	(4)
11.	Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?		92% (119)	8% (10)	1% (1)	(5)
12.	Moet je vaak wachten op de ambulant begeleider?		75% (98)	21% (28)	4% (5)	(4)
13.	Vertrouw je de ambulant begeleider?		92% (120)	8% (10)	0% (0)	(5)
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulant begeleider?		88% (114)	12% (15)	0% (0)	(6)
15.	Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?		82% (107)	17% (22)	1% (1)	(5)
16.	Heb je een klik met je ambulant begeleider?		92% (118)	7% (9)	1% (1)	(7)

[5] 2 cliënten geven aan geen overleg te hebben.

2.2.1. Extra vragen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft twee extra vragen aan de LSR vragenlijst toegevoegd, namelijk: ‘Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan?’ en ‘Rapporteer je zelf in Mextra’. In onderstaande tabellen staan de antwoorden op deze vragen.

Persoonlijk plan

Onderstaande tabel laat zien dat de bijna alle cliënten (95) zelf hebben meegeholpen bij het maken van hun persoonlijk plan.

Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan?	Aantal	Percentage
Ja	124	94%
Nee, dat wilde ik niet	8	6%
Nee, dat is mij niet gevraagd	-	-
Totaal	**132**[6]	**100%**

Negen cliënten lichten hun antwoord toe. Vier cliënten beschrijven hoe ze hebben meegeholpen aan het schrijven van het persoonlijk plan:

- Niet zelf getypt, maar wel meegedacht en de antwoorden gegeven. Ik mocht mijn plan zelf typen, maar ik koos ervoor om dit niet te doen.
- Ik heb gezegd hoe ik het voor ogen zag en wat ik wil bereiken en dat zou de begeleider dan zelf op een juiste wijze formuleren in het persoonlijk plan.
- Dat lijkt me duidelijk toch, zonder je eigen input kan je toch geen plan maken wat voor jou werkt? Ik geef aan wat ik makkelijk en moeilijk vind, en hierdoor ontstaat er een plan.
- Wel mee gedacht en overleg gehad maar niet zelf het plan in de computer gezet.

Twee cliënten geven aan dat er weinig / niet veel verandert aan het persoonlijk plan. Eén van hen merkt op dat hij de eerste keren wel heeft meegeholpen en dat er daarna weinig veranderd is. Een derde cliënt geeft aan nog een plan te krijgen. Een vierde cliënt geeft aan ‘een beetje’ te hebben meegeholpen. Tot slot laat één cliënt weten dat dit een ‘pijnlijk punt’ voor hem is omdat er in het verleden vaak iets is mis gelopen en de cliënt het daarom moeilijk vindt ‘om dan ook maar iemand te vertrouwen’.

[6] 3 cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

Mextra

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste cliënten (65%) geen behoefte hebben aan het zelf rapporten in Mextra.

Rapporteer je zelf in Mextra?	Aantal	Percentage
Ja	14	11%
Ja, samen met mijn begeleider	11	8%
Nee, geen behoefte aan	85	65%
Ik wist niet dat dat mogelijk was	7	5%
Ik weet niet wat Mextra is	14	11%
Totaal	**131**[7]	**100%**

Toelichtingen

25 cliënten lichten hun antwoord toe. Hieronder staan alle toelichtingen onderverdeeld in thema's.

Deels zelf rapporteren

De meeste cliënten (10) geven aan dat ze soms zelf rapporteren in Mextra en/of alleen reageren of meelezen met rapportages.

- De optie die ik wil aanklikken staat er niet bij is eigenlijk: Soms, maar dan alleen als er bijvoorbeeld fouten zijn gemaakt of ik wil ze updaten, maar vaak heb ik er psychisch gezien geen tijd/behoefte aan.
- Doorgaans schrijf ik alleen iets in de Mextra als iets me aangrijpt, of ik ergens last van heb (hoe iets geregeld is of gegaan is). Los van dat kunnen alle begeleiders schrijven hoe ze dat willen in de Mextra en hoef ik niet exact te weten hoe ze het gaan schrijven, als er iets niet blijkt te kloppen zet ik dat in de Mextra in een reactie eronder.
- Soms wel maar niet altijd.
- Wanneer ik er zin in heb.
- Ik reageer wel op rapportages.
- Reageren op rapportages wel, zelf rapporteren niet.
- Reageren op rapportages, niet daadwerkelijk zelf rapporteren.
- Heel af en toe zet ik wat onder de rapportage.
- Als ik het nodig heb dan kan ik het doen maar dit is nog niet voorgekomen. Mijn begeleider en ik rapporteren samen aan het einde van het bezoek.
- Soms. Soms reageer ik op mijn begeleider.

[7] 4 cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

Geen behoefte aan zelf rapporteren
Er zijn vijf cliënten die aangeven geen behoefte te hebben aan het zelf rapporteren in Mextra. De toelichtingen van de cliënten verschillen. Zo geeft één cliënt aan geen behoefte te hebben, maar wel samen met zijn begeleider in Mextra te rapporteren. Een andere cliënt heeft er geen behoefte aan, maar vindt het ook niet nodig om zelf te rapporteren. Een derde cliënt laat weten dat hij weet dat het kan en dat hij zelf meeleest, maar dat hij geen behoefte heeft aan zelf rapporteren.
De vierde cliënt zegt: ‘Ik vind het confronterend om te lezen als het wat minder goed met mij gaat. Dus ik doe het liever niet zodat ik mij niet druk hoef te maken’. De laatste cliënt laat weten dat hij de naam ‘Mextra’ niet kent, maar na uitleg geeft hij aan hier geen behoefte aan te hebben.

Interesse in Mextra
Vier cliënten laten weten interesse te hebben in (vaker) zelf rapporteren in Mextra:

- Nog nooit gedaan, maar lijkt me wel handig.
- Gegevens direct aangevraagd.
- Eén keer gedaan. Wil dit vaker gaan doen als ik er aan denk.
- Zou wel graag mee willen lezen.

Toegang Mextra
Twee cliënten geven aan nu geen toegang te hebben tot Mextra. Eén cliënt laat weten dat hij een nieuwe inlognaam nodig heeft. De andere cliënt geeft aan dat hij geen toegang heeft tot Mextra en dit al meerdere keren heeft aangegeven.

Overige opmerkingen
Tot slot zijn er nog vier ‘overige’ opmerkingen. Zo laat één cliënt weten dat hij pas 18 is geworden en voor die tijd nog nooit van Mextra te hebben gehoord. Een andere cliënt laat weten nog nooit in Mextra te hebben gekeken. Een derde cliënt zegt: ‘Alhoewel het tegenwoordig niet echt nodig heb. Hierdoor houdt begeleiding de rapportage bij van de bezoeken of telefoongesprekken’. Tot slot geeft één cliënt aan niet goed Nederlands te kunnen schrijven.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
17.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		54% (68)	35% (44)	10% (13)	(10)
18.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		46% (59)	47% (60)	7% (9)	(7)
19.	Wat vind je van het contact met je familie?		52% (63)	35% (42)	13% (16)	(14)
20.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?[8]		73% (75)	18% (19)	9% (9)	(7)
21.	Ben je nu gelukkig?		52% (65)	35% (44)	12% (15)	(11)

[8] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; 25 cliënten hebben dit antwoord gekozen.

2.3. Analyse open vragen

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan het eind van de vragenlijst aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over wensen die cliënten hebben voor hun leven, wat cliënten zouden veranderen in de ambulante begeleiding als zij de baas waren bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland en de positieve punten aan de ambulante begeleiding.

2.3.1. Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?

De cliënten is gevraagd wat zij fijn vinden aan de ambulante begeleiding. 109 cliënten geven hier antwoord op. Cliënten noemen vaak meerdere punten die zij fijn vinden. Hierdoor is het aantal malen dat de thema's zijn genoemd bij elkaar opgeteld hoger dan het totaal aantal opmerkingen.

De hulp

De meeste opmerkingen gaan over de hulp die de cliënten krijgen. In 35 opmerkingen noemen cliënten dat ze de hulp/ondersteuning van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland fijn vinden en ze noemen daarbij concrete voorbeelden, zoals dingen regelen, helpen bij/met problemen, boodschappen doen, praten over moeilijkheden, meegaan naar instanties en dergelijke.

Bejegening

71 opmerkingen gaan over de houding van de begeleiders en hoe de begeleiders met de cliënten omgaan. Cliënten noemen verschillende punten zoals bijvoorbeeld eerlijkheid en openheid, laagdrempelig, flexibel, geen vooroordelen, betrokkenheid, begrip, afspraken nakomen en vertrouwen. Eén van de cliënten vertelt: 'Ik vind het fijn dat we vrijheid hebben, maar terug kunnen vallen op de begeleiding indien nodig. En het is fijn dat het contact tussen cliënten en begeleiders goed is'. Een andere cliënt omschrijft heel kernachtig wat hij fijn vindt aan de ambulant begeleider: 'Geïnteresseerd luisteren, aardig, positief, eerlijkheid, open, trouw, gezellig, afleiding. Ik knap er altijd van op'.
Meerdere cliënten noemen dat begeleiders met hen meedenken, maar dat de regie bij de cliënt ligt. Begeleiders ondersteunen waar dat nodig is.
Van de 71 opmerkingen gaan er 33 over 'het luisteren van de begeleiders naar cliënten'. Cliënten geven onder andere aan dat ze hun verhaal kwijt kunnen, dat er een luisterend oor is en dat er iets gedaan wordt met hetgeen cliënten aangeven.

Andere thema's

Tot slot noemt een aantal cliënten nog positieve punten als beschikbare tijd, de bereikbaarheid van de begeleiders, de deskundigheid en de inspraak van cliënten. Zo omschrijft één van de cliënten zijn begeleider als volgt: 'Goede luisteraar. Soms krijg ik tips/adviezen. Het is fijn dat de ondersteuning flexibel is en dat er iemand in de avonduren komt of een keer 's ochtends vroeg'.

2.3.2. Als je de baas was bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?

Op de vraag wat cliënten zouden veranderen als ze de baas van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland waren, antwoorden 41 cliënten dat ze dit niet weten. 21 cliënten geven aan dat ze niets zouden veranderen. Enkele cliënten noemen daarbij dat ze tevreden zijn zoals het nu is. Eén cliënt weet geen antwoord op de vraag en geeft aan dat 'alles' goed gaat.
41 cliënten noemen één of meerdere gewenste veranderingen of zaken aan waar ze minder tevreden over zijn.

Functioneren begeleiders en werkwijze Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
In de opmerkingen komt het functioneren van de begeleiders / het team en de werkwijze van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland het meest naar voren (13 opmerkingen). Cliënten noemen daarbij uiteenlopende zaken, zoals de communicatie, dingen sneller regelen met instanties, minder administratie voor begeleiders, verbeteringen met betrekking tot Mextra (zie ook paragraaf 2.2.1. 'Mextra') en dat begeleiders op één lijn moeten zitten.

Overig
Cliënten noemen verder hele uiteenlopende zaken die zij willen veranderen. De meeste cliënten noemen meerdere punten die zij willen veranderen. De volgende thema's zijn steeds 4 keer genoemd.

- *Daginvulling:* één keer in de maand een gezellige dag samen, meer leuke dingen organiseren, betere sportactiviteiten en makkelijker iemand laten sporten.
- *Financiële zaken:* iedereen gratis geld geven, geld vrij maken voor teamuitjes, zorg volledig vergoeden door zorgverzekering en lagere huur.
- *Wonen*: oud bewoners voorrang geven wanneer er een groter appartement vrijkomt, meer woningen voor cliënten (2x) en zorgen dat alles in elke woning correct is.
- *Begeleiding:* weer moeten wennen aan een nieuwe begeleider, beter en stabieler team/begeleiders op één lijn en geen wisseling van personeel.

Tot slot komen er in 24 opmerkingen uiteenlopende punten naar voren. Cliënten noemen één of meerdere kansen voor verbetering voor wat betreft de medewerkers, het vervoer/ mobiliteit, informatievoorziening en wonen. Daarbij noemen meerdere cliënten hele specifieke punten. Hieronder staan enkele voorbeelden.

- Moeder-kindhuizen. Moeders en kinderen apart van mensen die problemen hebben met alcohol en drugs/agressie.
- Meer invloed op gemeenten, schulden anders aanpakken.
- Eén keer per jaar op bezoek gaan bij cliënten om te zien hoe het gaat en om de cliënten te leren kennen.
- Dat er doorstroom komt naar een eigen huis.

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

Wonen

Als reactie op de vraag wat cliënten nog willen in hun leven, wordt in 27 opmerkingen het wonen genoemd. Cliënten willen bijvoorbeeld een groter, ander, mooier, nieuwer en/of eigen huis.

Financiële middelen

Een ander thema dat vaker wordt genoemd betreft materiële zaken (22 opmerkingen). In dit kader wensen bijna alle cliënten meer geld of geen schulden meer (meer financiële mogelijkheden). Enkele cliënten wensen materiele zaken zoals een auto, een huis of een eigen paard.

Contacten – relaties

In 21 opmerkingen geven cliënten aan dat ze graag een relatie willen hebben, een gezin, huisje-boompje-beestje, meer contact met familie/vrienden en/of trouwen.

Emotioneel / psychisch welbevinden

In achttien opmerkingen noemen cliënten wensen ten aanzien van lekker of beter in je vel zitten. Bijvoorbeeld minder last van stress en angst, stabieler worden, positiever in het leven staan en geen zorgen meer. In elf opmerkingen wordt het fysiek welbevinden genoemd zoals gezond zijn/blijven.

Persoonlijke ontwikkeling / ambities en daginvulling

In zestien opmerkingen noemen cliënten ambities die ze hebben. Cliënten geven verschillende antwoorden zoals diploma/rijbewijs halen, opleiding volgen, leuke baan en een eigen zaak. Een ander thema dat in zestien opmerkingen is genoemd is de daginvulling. Er worden met name wensen genoemd op het gebied van vrije tijd: vakantie, hobby, dagjes uit.

Overige wensen

De overige wensen die uit de opmerkingen naar voren komen gaan over verschillende thema's. Zo zijn er twaalf opmerkingen waarin cliënten aangeven meer vrijheid te willen hebben of zelfstandiger te willen zijn (zelfstandig wonen, baan, schuldenvrij). In 25 opmerkingen worden specifieke of individuele wensen genoemd. Voorbeelden daarvan zijn: meer optreden met een band, crossen op mijn brommer, geen cliënt meer zijn, schaakgrootmeester worden en een opgeruimd huis en een rijke partner.

Tot slot

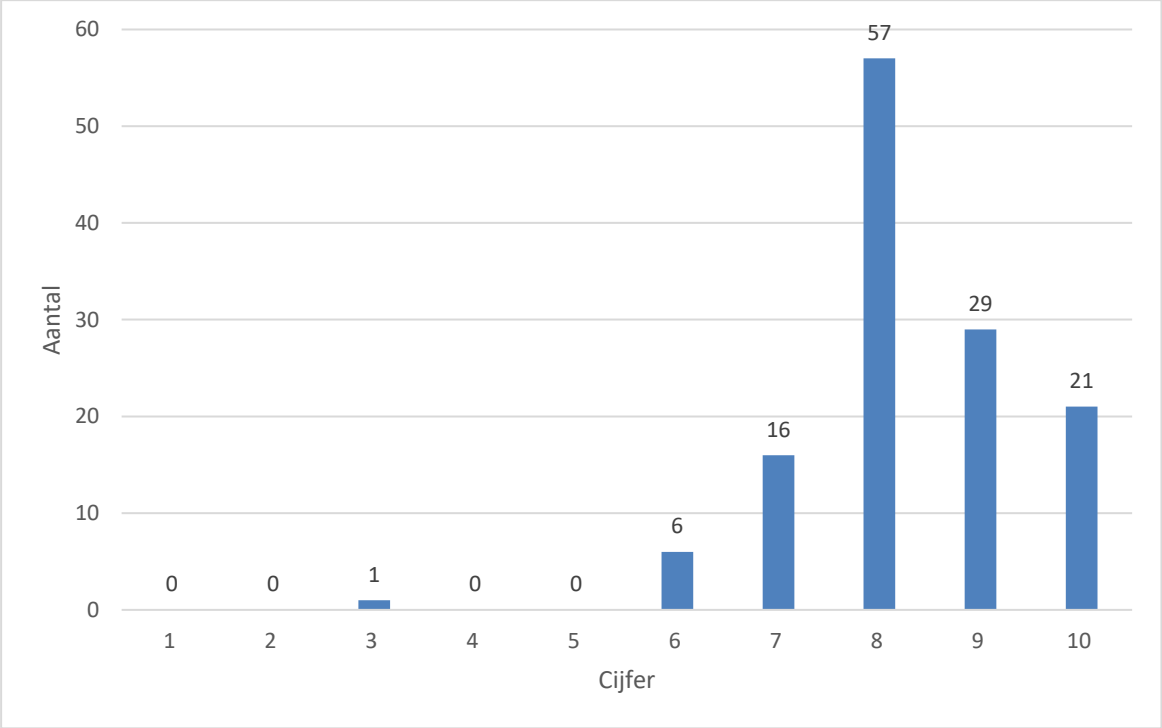
Negen cliënten geven aan geen wensen te hebben of het niet te weten. Twee cliënten hebben teveel wensen om op te noemen.

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.

130 cliënten hebben een rapportcijfer gegeven. Zij beoordelen de ambulante begeleiding gemiddeld met een 8,3. Het laagste cijfer is een 3 (1x gegeven), het hoogste cijfer is een 10 (21x gegeven) en het meest gegeven cijfer is een 8 (57x gegeven).

Onderstaande tabel is een weergave van het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.



2.4.1. Toelichting rapportcijfer

Er zijn 84 cliënten die een inhoudelijke toelichting geven bij het rapportcijfer. De meeste opmerkingen zijn **positief.** Cliënten maken over één of meerdere thema's een opmerking. 27 cliënten maken een algemene positieve opmerking. Ze geven aan dat het goed gaat of dat ze tevreden zijn. In 21 opmerkingen wordt iets gezegd over de houding van de begeleiders (bejegening). Cliënten noemen bijvoorbeeld afspraken nakomen, samenwerking, luisteren en kunnen praten met de begeleider. Cliënten zijn ook positief over de hulp die ze van de begeleiders krijgen. Cliënten geven bijvoorbeeld aan dat ze goed worden geholpen. Eén cliënt beschrijft: 'De hulp die ik krijg is gewoon wat ik zocht. Plus het feit dat zij mij het zetje geven wat ik nodig heb, in een fijne sfeer. En het is gewoon een prettige samenwerking. En als ik een fout maak, word ik er niet op aangekeken. Ik krijg elke keer een nieuwe kans'.

Elf cliënten maken een positieve opmerking over hun begeleider. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat ze blij met hem zijn of dat de begeleider het ‘goed’ doet. Ook noemen enkele cliënten ‘de klik’ die ze met hun begeleider hebben.

Er zijn ook **kritische opmerkingen** gemaakt. In vijftien toelichtingen komen punten ter verbetering naar voren. Cliënten noemen één of meerdere punten ter verbetering. Negen cliënten geven in het algemeen aan dat er altijd nog wel wat kan verbeteren. Vier opmerkingen betreffen de wisselingen en veranderingen in het team. Verder noemen enkele cliënten nog verschillende punten zoals: bewoners om input vragen voordat Ambulante Hulpverlening Midden Nederland keuzes maakt (meer inspraak), verandering begeleider én een casemanager (opnieuw moeten wennen), verschil in begeleider (niet over alle begeleiders tevreden).

3. Groepsgesprek

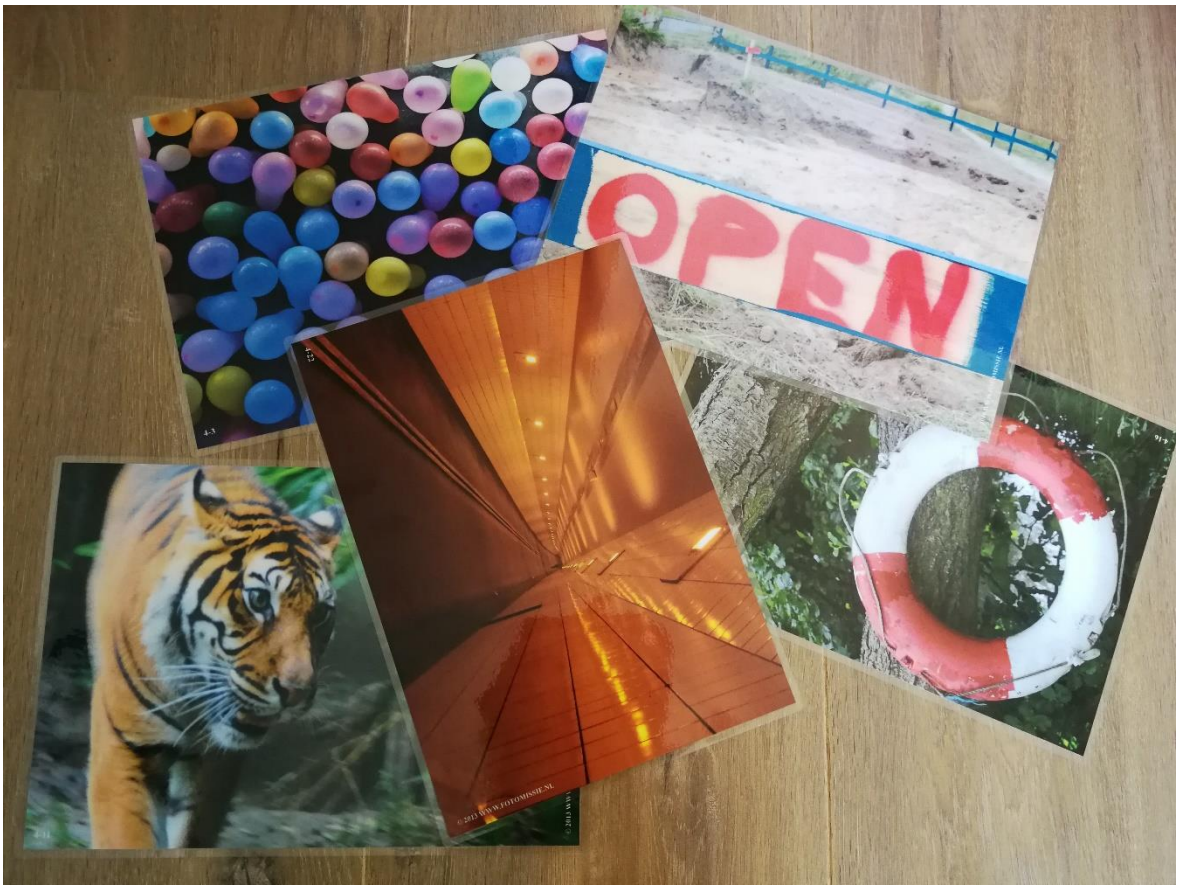
Het LSR heeft op 27 mei 2019 een groepsgesprek gevoerd met vier cliëntenraadsleden van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Daarnaast was de ondersteuner van de cliëntenraad aanwezig.
Het groepsgesprek had als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (zijn de uitkomsten herkenbaar?). Daarnaast zijn de aandachtspunten besproken met het doel meer achtergrondinformatie en verbetersuggesties te krijgen.

In dit hoofdstuk staat een samenvatting per thema.

3.1. Positieve punten / sterke punten

Het gesprek startte met een kennismakingsrondje, waarbij aan alle deelnemers is gevraagd om een fotokaart te pakken die volgens hen past bij de ambulante hulpverlening van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland, hierna te noemen als AHMN. Uit dit rondje komen allemaal positieve associaties (beelden) met AHMN.

Hieronder staan de verhalen (citaten) en beelden van de cliënten die aan het gesprek deelnamen.



OPEN: Gelijkwaardigheid tussen cliënten en begeleiders en andersom.
Reddingsboei: Dat wanneer je in de sh#t zit, dat je een opvangnet hebt en niet verdrinkt en gered wordt.
Tunnel: Aan het einde van de tunnel is licht. Als je sh#t hebt, kun je hier altijd terecht bij de hulpverlening die je eruit trekt. En tunnel past bij mij, ik ben ver weg geweest maar aan het einde van de tunnel was licht.
Ballonnen: Het is een feestje om bij deze organisatie te horen en om cliënten te helpen en te ondersteunen en de collega's waar ik mee samenwerk.
Tijger: De foto trekt me aan. Ik krijg veel goede hulp en de volgende stap is dieren helpen.
Reddingsboei: Ik kom van heel ver. Eerst bij een andere organisatie ondersteuning gehad, veel narigheid daar. Hier heb ik de helpende hand gehad en dat heeft me stabiel gemaakt.

Na het kennismakingsrondje zijn de uitkomsten van de vragenlijst door de LSR medewerker gepresenteerd aan de deelnemers. Enkele sterke punten zijn door de één of meerdere deelnemers toegelicht:

Tijd
Uit de vragenlijst komt naar voren dat begeleiders genoeg tijd voor de cliënten hebben. Dit punt komt dan ook als sterk punt naar voren. De deelnemers aan het groepsgesprek bevestigen dit. Eén cliënt wil echter wel opmerken dat er vanuit de stichting wel voldoende tijd is, maar dat hij vanuit de Wmo te weinig uren krijgt (indicatie).

Luisteren
De deelnemers herkennen het sterke punt dat de begeleiders luisteren naar de cliënten. Eén deelnemer laat weten dat hij een meningsverschil heeft met zijn begeleider: 'De hulpverlener volgt het beleid en daar ga ik fel tegenin'. De deelnemer geeft aan dat hij de hulpverlener wel begrijpt, maar dat ze wel wekelijks dezelfde discussie hebben. Hier is de cliënt niet blij mee.

Klik cliënt en hulpverlener
Cliënten geven in de vragenlijst aan dat ze een klik met hun begeleider hebben. Ook geven ze aan de begeleider te vertrouwen. De deelnemers herkennen deze punten en geven aan dat dit erg belangrijk is in de samenwerking met de begeleider. De ondersteuner licht toe dat het hebben van een klik ook een streven van de organisatie is. Twee cliënten vertellen over situaties in het verleden waarbij er geen klik was met de begeleider. Eén van de deelnemers vertelt dat hij toen naar het kantoor heeft gebeld en dat er toen meteen actie is ondernomen. Ook de andere deelnemer vertelt een soortgelijk verhaal waarbij de organisatie ook actie heeft ondernomen. De deelnemers zijn tevreden over het handelen van AHMN.

3.2. Aandachtspunten

Enkele aandachtpunten uit de vragenlijst zijn door één of meerdere deelnemers tijdens het groepsgesprek toegelicht. De LSR medewerker heeft daarnaast nog gevraagd naar de aandachtspunten uit de LSR raadpleging van 2016 (cliëntenraad en activiteiten) om te kijken of dit inmiddels verbeterd is.

Thema: je leven

Uit de vragenlijst komen bij het thema 'je leven' de meeste aandachtspunten naar voren (daginvulling, vervelen in avonden en weekenden, contact familie, gelukkig voelen). De deelnemers herkennen deze punten. Zo noemen zij bijvoorbeeld situaties uit hun eigen leven met betrekking tot **eenzaamheid**, beperkt (klein) sociaal **netwerk** (vangnet) en hoe lastig het soms is om mee te kunnen doen in de **maatschappij**. Hoewel de thema's ook in relatie tot elkaar staan, is geprobeerd om ze hieronder per 'thema' te beschrijven'.

<u>Eenzaamheid</u>

Eén deelnemer vertelt over een relatie waarin hij niet werd gehoord. Door deze relatie is hij geïsoleerd geraakt van zijn vrienden. Inmiddels is de relatie beëindigd, maar moet hij nu wel weer een netwerk zien op te bouwen. Het opbouwen van een netwerk kost tijd. Vanuit AHMN is wel aandacht voor het netwerk, maar de deelnemer geeft aan dat hij het opbouwen van contacten liever zelf doet. Een andere deelnemers vertelt zelf niet eenzaam te zijn, maar hij herkent dit wel bij andere cliënten van de woongroep. Hij geeft aan dat de cliënten wel eens bij hem langskomen voor een praatje.

<u>Maatschappij (omgeving)</u>

De omgeving van de cliënten is volgens de deelnemers ook van invloed op de contacten die je hebt en het gevoel van **eenzaamheid**. Zo vertelt één cliënt dat hij eerder in een appartement woonde waar het ieder voor zich was. Nu woont hij in een buurt waar mensen goedemorgen tegen hem zeggen. Ondanks dat vindt de cliënt het lastig om een netwerk op te bouwen. Verder vertelt hij dat hij gelukkig is met zijn gezin, maar niet met zichzelf. Hij vindt het lastig om zichzelf te accepteren: 'wie ik ben en wat ik ben. Ik wil bij de maatschappij horen, maar dat lukt niet'. Een andere cliënt heeft het gevoel dat hij voor de buitenwereld (maatschappij) een 'naamplaat' op z'n voorhoofd heeft staan met daarop zijn beperking. Hij geeft aan dat hij een 'derde hand' nodig heeft om mee te kunnen doen in de maatschappij. Voor hem is AHMN die derde hand. Tot slot geeft een derde cliënt aan het gevoel te hebben dat de buitenwereld het prima voor elkaar heeft, maar hij niet. Hij heeft het gevoel dat hij niet op zijn plek is en dat mensen dat aan hem zien.

Netwerk en rol AHMN

Een deelnemer laat weten dat er binnen AHMN **aandacht is voor het netwerk** en het **opbouwen en onderhouden** van een netwerk. De deelnemer geeft aan dat zijn familie geen begrip heeft voor wat hij ‘mankeert’. Hij heeft het hen geprobeerd uit te leggen. Een hulpverlener van een andere organisatie heeft hem hier ook wel eens bij geholpen, maar volgens de deelnemers ‘snappen ze het niet’. Ze zeggen wel dat ze me begrijpen, maar dat is niet zo’. De deelnemer vindt het fijn dat zijn begeleider van AHMN zijn partner wel actief betrekt. De begeleider vraagt bijvoorbeeld ook aan zijn partner hoe het met hem gaat en of hij nog iets leuks heeft gedaan.

Een andere deelnemer heeft een andere ervaring. Hij vertelt dat AHMN er alleen voor hem is en niet voor zijn kind. Er is een andere organisatie betrokken bij zijn kind. Hierdoor voelt het soms alsof de cliënt ‘uit elkaar’ wordt getrokken: ‘wat goed is voor mij is niet altijd goed voor mijn kind’. Het contact tussen de instanties verloopt via de cliënt. Er is wel een groot overleg waar de hulpverlener van AHMN zo nu en dan bij is.

De ondersteuner vertelt dat AHMN de insteek heeft om het netwerk te betrekken. In het persoonlijk plan van de cliënten is aandacht voor het netwerk en wordt er gevraagd wie de cliënt vanuit zijn netwerk wil betrekken. Ook is er overleg met verschillende instanties. Maar de cliënt kan er ook voor kiezen dat het overleg via de cliënt loopt in plaats van via gezamenlijk overleg. De cliënt is hierin de bepalende factor.

Tot slot vertelt een derde deelnemer dat het zijn keuze was om geen contact meer te hebben met zijn netwerk. Hij geeft aan dat hij het lastig vindt om een netwerk op te bouwen en dat hij zich wel eens eenzaam voelt. Hij bespreekt dit wel met zijn hulpverlener. Er is aandacht voor dit thema. Zo is er bijvoorbeeld een vrijwilliger/maatje voor hem gezocht. Dat ervaart de cliënt als positief.

Daginvulling

Alle deelnemers geven aan dat begeleiders altijd aan hen vragen of ze een goede week hebben gehad. Volgens de deelnemers is dit het moment om aan te geven dat je niet tevreden bent over je **daginvulling** of dat je nog wensen hebt. Ook is er volgens de deelnemers vanuit de begeleiders voldoende aandacht voor hoe je in je vel zit. Maar, zo zegt een deelnemer, dit moet je wel zelf aangeven. ‘Alles moet vanuit jezelf komen, zodat je ondersteund kunt worden’. De deelnemers realiseren zich dat dit niet altijd even makkelijk is.

Activiteiten

Tijdens het groepsgesprek in 2016 (LSR cliëntervaringsonderzoek) gaven de raadsleden aan dat de verhuizing van AHMN naar het nieuwe gebouw waarschijnlijk een verbetering gaat brengen in het aanbod van (vrijetijds-)activiteiten voor cliënten. Er is in het nieuwe gebouw een activiteitenruimte met bijvoorbeeld eens per week een kookgroep. Ook wil de cliëntenraad graag een jaarplan met de activiteiten op de website hebben, ter informatie voor cliënten en begeleiders. In 2019 geven de deelnemers aan dat er inderdaad een kookclub is en dat er zeven activiteiten per jaar worden georganiseerd. Er was dagbesteding vanuit AHMN, maar dit liep niet en is daarom stop gezet. Het is niet duidelijk in hoeverre de kookclub en het huidige activiteitenaanbod bijdraagt aan het minder eenzaam voelen en het vergroten van de sociale contacten.

Nieuwe dingen leren

Nieuwe dingen leren van je ambulant begeleider komt als aandachtspunt uit de vragenlijst naar voren. Voor wat de deelnemers betreft is dit geen verbeterpunt voor AHMN. Ze geven aan dat in je behandelplan (persoonlijk plan) staat wat je doelen zijn en tijdens gesprekken met de begeleider kun je aangeven wat je wilt leren. De deelnemers geven aan dat ze dingen kunnen leren van de begeleiders van AHMN. Soms is het echter nodig om voor hetgeen wat cliënten willen leren een andere organisatie in te schakelen. Er wordt halfjaarlijks met de cliënten over hun doelen gesproken. Volgens de aanwezigen zijn er voldoende momenten waarop je als cliënt kunt aangeven wat je wilt. Er wordt volgens de deelnemers dan samen met de cliënt gekeken hoe hij dit kan bereiken.

Cliëntenraad

De deelnemers aan het groepsgesprek geven aan dat ze geen input van de achterban krijgen. Eén deelnemer denkt dat de drempel voor cliënten te hoog is om naar de raad te stappen. De deelnemers geven aan dat cliënten hun punten wel met de eigen begeleider bespreken en in het persoonlijk plan is voldoende aandacht voor wat cliënten inbrengen. De raad denkt dat cliënten daarom niet naar de raad stappen, omdat dit niet nodig is.
De raad geeft aan de cliënten actief te benaderen. Door bijvoorbeeld flyers te verspreiden. Eén van de raadsleden die op een woongroep woont, geeft aan daar wel contact te hebben met cliënten.

Afronding (slotconclusie deelnemers)

Tijdens de afronding van het groepsgesprek willen de deelnemers (cliënten) benadrukken dat AHMN zich inzet voor de cliënten. Alle deelnemers ervaren dat de cliënten voorop staan binnen AHMN. ‘Cliënten zijn niet een middel om inkomsten te verwerven’, aldus één van de deelnemers. De anderen zijn het hier ‘absoluut’ mee eens.

Er komen twee **suggesties** vanuit de deelnemers naar voren:

Map (overzicht) instanties en fondsen
Het lijkt de deelnemers een goed idee om een map te maken met daarin alle instanties en fondsen waar cliënten terecht kunnen / gebruik van kunnen maken. Op die manier weten alle cliënten én begeleiders welke mogelijkheden er in de regio (landelijk) zijn.

Dag organiseren voor het netwerk
Naar aanleiding van het gesprek over eenzaamheid en het onbegrip van verwanten / het netwerk / de maatschappij voor de beperking van de cliënten, stelt één van de deelnemers voor om een dag te organiseren. De deelnemer zou dan een themadag voor familie en vrienden willen organiseren over 'hoe om te gaan met….(beperking van cliënt)'. Hij hoopt dat er op die manier meer begrip komt voor de cliënten en hun beperking en wellicht krijgen familie/vrienden op die dag tips en handvatten. De ondersteuner geeft aan dat dit wellicht lastig te organiseren is in verband met de privacy. Als er bijvoorbeeld een dag over een specifieke beperking georganiseerd wordt en je nodigt dan alleen genodigden uit die daar mee te maken hebben dan weten mensen ook van elkaar welke beperking ze hebben. De LSR medewerker geeft mee dat de denkrichting van de deelnemer, *familie/vrienden en geïnteresseerden informeren en tips en handvatten meegeven*, wel iets kan zijn om gezamenlijk verder over te brainstormen en uit te werken.

4. Conclusie en aanbevelingen

Met het cliëntervaringsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van de cliënten die gebruik maken van de ambulante begeleiding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Het ervaringsonderzoek heeft zich gericht op aspecten van de kwaliteit van de ambulante begeleiding. Cliënten hebben hierover hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt. Hieronder staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR.

Verantwoording
Bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft 45% van de cliënten de vragenlijst ingevuld (135 van de 300 cliënten). Om te kunnen zeggen dat de uitkomsten van de raadpleging een afspiegeling zijn van de ervaringen van alle cliënten doet het LSR twee dingen. Als eerste streeft het LSR naar een minimale respons tussen de 35% en 40% bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.
Daarnaast toetst het LSR de uitkomsten van de vragenlijst in een groepsgesprek.
De minimale respons tussen de 35% en 40% is hiermee behaald. We kunnen daarom met enige zekerheid zeggen dat de uitkomsten representatief zijn voor de gehele cliëntgroep.

4.1. Wat gaat goed?

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

In onderstaande tabel zijn de sterke punten weergegeven van de gesloten vragen en de thema's waarover door minstens 10% van de cliënten in de open vragen een positieve opmerking is gemaakt.

Sterke punten uit de gesloten vragen
• Begeleiding vertelt over veranderingen in de ondersteuning. • Cliënt krijgt gewenste hulp van begeleiding. • Ambulant begeleider is goed bereikbaar. • Overleg over het persoonlijk plan. • Ambulant begeleider luistert naar cliënt. • Ambulant begeleider heeft genoeg tijd voor cliënt. • Cliënt vertrouwt ambulant begeleider. • Klik met ambulant begeleider.

Positieve thema's uit de open vragen
• Hulp/ondersteuning van begeleiders. • Bejegening begeleiders. • Luisteren naar de cliënten.

4.2. Wat kan beter?

Uit de analyse van de gesloten vragen komen zeven aandachtspunten naar voren. De analyse van de gesloten vragen levert geen verbeterpunten op (CoK-norm 30% negatieve beantwoording). Uit de open vragen komen ook thema's naar voren waar cliënten verandering of wensen voor aangeven.

In het onderstaande schema zijn de aandachtspunten weergegeven van de gesloten vragen en de thema's die in de open vragen als punt van kritiek, verandering of wens zijn genoemd door minstens 10% van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Aandachtspunten
• Eigen woning. • Eenzaam voelen in eigen woning. • Nieuwe dingen leren van ambulant begeleider. • Tevreden over hoe dagen eruit zien. • Vervelen in avonden en weekenden. • Contact met familie. • Gelukkig zijn.

Thema's uit open vragen
• Wensen op het gebied van: – Wonen – Contacten/relaties – Financiële situatie – Emotioneel/psychisch welbevinden – Persoonlijke ontwikkeling – Daginvulling

4.3. Implementatie uitkomsten

In deze paragraaf staan eerst algemene procesaanbevelingen van het LSR, gevolgd door aanbevelingen (denkrichtingen) op basis van de uitkomsten.

4.3.1. Algemene procesaanbevelingen LSR

Het ervaringsonderzoek bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland 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 verbetersuggesties te kunnen vaststellen.
In de lijn van de door het kwaliteitskader gestelde voorwaarden voor de uitvoering van onafhankelijk ervaringsonderzoek zal Ambulante Hulpverlening Midden Nederland op verschillende niveaus aan de slag dienen te gaan met de uitkomsten.

Onderstaand beschrijft het LSR de geadviseerde aanpak en geeft daarbij enkele aanbevelingen. Het vaststellen van verbeterpunten en verbetersuggesties gebeurt op drie niveaus:

- Op **organisatieniveau** stelt Ambulante Hulpverlening Midden Nederland naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op.
  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 vertegenwoordigers en 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 Ambulante Hulpverlening Midden Nederland op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's[9]. Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen.
- Op **teamniveau** bekijkt het team (de teams) of naar aanleiding van het teamrapport aandachtpunten kunnen worden opgenomen in het jaarplan van het team. Het LSR raadt aan om daarbij zorgvuldig aandacht te besteden aan alle opmerkingen die cliënten gemaakt hebben (deze zijn opgenomen in het stichtingsrapport). Ook individuele wensen of suggesties kunnen een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op team- en organisatieniveau.

[9] Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

Daarnaast raadt het LSR aan om de uitkomsten van het stichtingsrapport en/of het teamrapport als bespreekpunten mee te nemen voor de teamreflecties (Bouwsteen 3 kwaliteitskader).

- Op **individueel niveau** bekijken ambulant begeleider en cliënt of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het persoonlijk plan 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 wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van het cliëntervaringsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1 kwaliteitskader).

Tenslotte geldt de volgende **algemene aanbeveling**:

- Betrek team, cliëntenraad, cliënten (en vertegenwoordigers/ verwanten) bij de uitkomsten van het onderzoek. Bespreek wat men vindt van de positieve punten en de aandachtspunten die naar voren komen? Herkent iedereen de punten? Welke aanvullende informatie, wensen en verbetersuggesties hebben de verschillende 'partijen'.

4.3.2. Inhoudelijke vragen ter inspiratie

Hieronder staan enkele onderwerpen met daarbij vragen en/of suggesties die tijdens de evaluatie van het persoonlijk plan besproken kunnen worden en/of die als inspiratie kunnen dienen bij het opstellen van het verbeterplan op stichtingsniveau en het teamplan op teamniveau.

Onderstaande punten zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

Thema's uit de gesloten vragen: *Eigen woning *Nieuwe dingen leren van ambulant begeleider *Gelukkig zijn

De genoemde aandachtspunten (thema's) kunnen tijdens een één op één gesprek met de **cliënt** expliciet genoemd/bevraagd worden, waarbij de begeleider de volgende vragen stelt:

- Is dit een aandachtspunt voor jou?
- Wat mis je? Wat zou je anders willen?
- Wat zou je willen leren (en van wie)?
- Wanneer voel je je wel gelukkig? Wat zou je nog willen in je leven?

Blijf daarnaast in gesprek met de cliënt over behoeftes, verwachtingen, ervaren knelpunten en acties. Het is belangrijk om de wensen van de cliënten in het persoonlijk plan op te nemen, concrete acties af te spreken en de voortgang regelmatig met elkaar te bespreken.

Neem daarnaast signalen van cliënten mee naar het **team**.

- Welke punten willen jullie als team oppakken?
- Welke signalen wil het team afgeven richting de organisatie?
- Waar ligt volgens de medewerkers de beste ‘verbeterkans’?

Wat betreft het persoonlijk welbevinden (zowel lichamelijk als psychisch) voelen niet alle cliënten zich gelukkig. Wellicht zijn er binnen AHMN mogelijkheden om cliënten verder te ondersteunen wensen waar te maken. Bijvoorbeeld op het gebied van acceptatie van en omgang met de eigen beperking. Bekijk ook hoe en of het netwerk van de cliënt hierbij betrokken kan worden.

Op **stichtingsniveau** (uitgangspunt een ‘lerende organisatie’): zorg ervoor (faciliteer) dat er op teamniveau ruimte en mogelijkheden zijn voor uitwisseling van de genoemde thema’s en schep voorwaarden waarbinnen ‘best practises’ gedeeld worden.

Sociale contacten en daginvulling

Uit de gesloten vragen komen aandachtspunten naar voren zoals de daginvulling en de invulling van vrije tijd, contact met familie en eenzaamheid. Uit de open vragen zijn daarnaast meerdere wensen genoemd met betrekking tot sociale contacten en relaties en persoonlijke ontwikkeling.

Vragen die hierover kunnen worden uitgewisseld, zijn:

- Op welke manier krijgen cliënten ondersteuning in het op een prettige en voor hen zinvolle manier invullen van hun (werk)dagen, vrije tijd en vakanties?
- Hoe evalueren begeleiders en cliënten dit, eventueel in afstemming met de andere organisaties?
- Is voor cliënten duidelijk wie hen hierin kan ondersteunen?
- Is bekend welke mogelijkheden AHMN en de begeleiders kunnen bieden op gebied van vrijetijdsbesteding en sociale contacten, zoals cliënten leiden naar en/of in contact brengen met mensen of plekken waar hun vraag beantwoord kan worden.
- Zijn de medewerkers voldoende toegerust en hebben zij tijd/middelen om dit te organiseren? Kennen de medewerkers de sociale kaart? En lukt het om vrijwilligers, verwanten en de buurt of buurtinitiatieven te betrekken?
- Kunnen begeleiders van elkaar leren?
- Hoe worden cliënten concreet ondersteund in de wensen die zij hebben voor een relatie/partner?

Bijlage - Vragenlijst ambulante begeleiding

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 het 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 ambulant 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 ambulant 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 persoonlijk plan?

☐ Goed
☐ Niet goed, maar ook niet slecht
☐ Slecht
☐ Ik heb geen overleg

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

9. Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan?

☐ Ja
☐ Nee, dat wilde ik niet
☐ Nee, dat is mij niet gevraagd

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

Ga naar de volgende bladzijde

10. Rapporteer je zelf in Mextra?

☐ Ja
☐ Ja, samen met mijn begeleider
☐ Nee, geen behoefte aan
☐ Ik wist niet dat dat mogelijk was
☐ Ik weet niet wat Mextra is

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

11. Leer je nieuwe dingen van je ambulant begeleider?

☐ Ja, vaak
☐ Soms
☐ Nee, nooit
☐ Geen antwoord

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

Ga naar de volgende bladzijde

12.Luistert de ambulant begeleider naar je?

☐ Ja
☐ Soms
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

13.Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?

☐ Ja
☐ Soms
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

Ga naar de volgende bladzijde

14. Moet je vaak wachten op de ambulant begeleider?

☐ Ja
☐ Soms
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

15. Vertrouw je de ambulant begeleider?

☐ Ja
☐ Soms
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

Ga naar de volgende bladzijde

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

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

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

17. Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?

☐ Nee
☐ Soms
☐ Ja
☐ Geen antwoord

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

Ga naar de volgende bladzijde

18.Heb je een klik met je ambulant 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

19.Welk rapportcijfer geeft je de ambulante begeleiding?

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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ Weet ik niet

20.Waarom geef je dit cijfer?

Ga naar de volgende bladzijde

21. Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?

22. Als je de baas was bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?

Ga naar de volgende bladzijde

De volgende vragen gaan over je leven

23.Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?

☐ Ja
☐ Een beetje
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

24.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

25. 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:

26. Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?

☐ Ja
☐ Een beetje
☐ Nee
☐ Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt

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

Ga naar de volgende bladzijde

27.Ben je nu gelukkig?

☐ Ja
☐ Een beetje
☐ Nee
☐ Geen antwoord

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

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