



# Rapportage clienttevredenheid 2020

## TVN Zorgt

Ambulante begeleiding (Wmo en Jeugdwet)

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Methodiek tevredenheidsonderzoek.....	4
2.1 Wijze van uitzetting.....	4
2.2 Opzet meting .....	4
3. Resultaten.....	5
3.1 Respons .....	5
3.2 Scores de algemene vragen.....	6
3.3 Scores op de aanvullende vragen.....	7
3.4 Rapportcijfers .....	9
4. Conclusie .....	11
Bijlage 1. Toelichting op de vragen .....	12

## 1. Inleiding

TVN Zorgt hecht veel belang aan de kwaliteit van zorg. Om die reden vinden we het belangrijk om te weten wat cliënten vinden van de zorg en begeleiding die ze ontvangen van TVN Zorgt.

In deze rapportage wordt een analyse gegeven van de resultaten uit de tevredenheidsmetingen die in 2020 zijn afgenomen bij cliënten van TVN Zorgt die gebruik maken van ambulante (groeps)begeleiding op basis van de Wmo en Jeugdwet of vanuit de Wlz. De tevredenheidsmeting wordt standaard afgenomen tijdens de evaluatie van de begeleiding of bij afsluiten van de zorg. Jaarlijks worden deze resultaten geanalyseerd en worden verbeterpunten uit deze analyse meegenomen in het jaarplan van het opvolgend jaar.

## 2. Methodiek tevredenheidsonderzoek

### 2.1 Wijze van uitzetting

De tevredenheidsmeting wordt standaard afgenomen bij de evaluatie van de begeleiding en bij afronding van de zorg. Met de cliëntenraad is in 2020 is afgesproken dat we op deze manier een continue meting doen die we jaarlijks analyseren en dat er geen aparte tevredenheidsmeting wordt uitgezet. Het voordeel van deze methodiek is dat je een grotere respons kunt bewerkstelligen en dat de uitvoering van het onderzoek minder tijdrovend is; de vragenlijst is ingebouwd in het ECD en kan makkelijk geëxporteerd worden.

### 2.2 Opzet meting

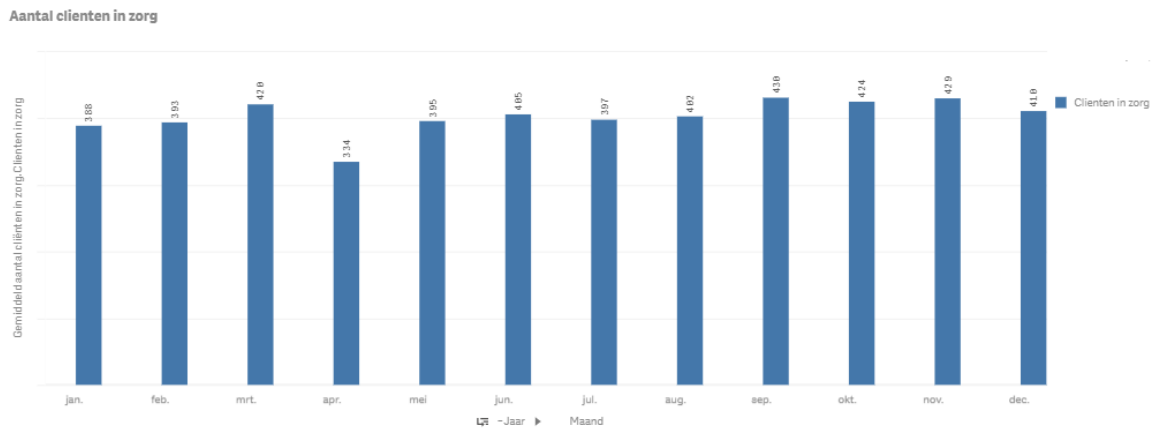
De tevredenheidsmeting is opgebouwd uit 4 onderdelen:

- 1) Inleidende vragen: wanneer is de meting ingevuld en door wie (client, ouder(s) of beiden?)
- 2) Een reeks met 9 vragen waarop geantwoord kan worden met "Nooit, Soms, Meestal, Altijd of Niet van toepassing":
  - a) De begeleider/begeleiding behandelt mij gelijkwaardig en respectvol.
  - b) Ik voel me gehoord en veilig bij mijn begeleider/begeleiding.
  - c) De begeleider/begeleiding komt afspraken na.
  - d) De begeleiding/begeleiding is ervaren en deskundig.
  - e) De begeleider/begeleiding werkt goed samen met mensen die voor mij belangrijk zijn.
  - f) Ik heb de indruk dat ik door de geboden begeleiding en gestelde doelen vooruit ga.
  - g) Door de begeleiding krijg ik een betere kwaliteit van leven
  - h) Ik word door de begeleider/begeleiding gestimuleerd om eigen regie te nemen.
  - i) De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
- 3) Aanvullende vragen over het effect van de begeleiding:
  - a) In hoeverre zijn mijn doelen gehaald (verslechtering, niet-, deels- of geheel behaald).
  - b) Ik heb voldoende baat gehad bij de hulp om zelf verder te gaan (helemaal niet mee eens tot helemaal mee eens).
- 4) Rapportcijfers (0-10):
  - a) Voor de begeleider
  - b) Voor de inhoud van de begeleiding
  - c) Voor de vorderingen
  - d) Voor hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest).

### 3. Resultaten

#### 3.1 Respons

Er zijn in totaal 155 vragenlijsten ingevuld door in totaal 121 unieke cliënten (een aantal cliënten heeft dus al meerdere metingen ingevuld). In 2020 waren er binnen de ambulante (groeps)begeleiding gemiddeld 402 cliënten in zorg (zie afbeelding). Dat betekent een respons van 30%.



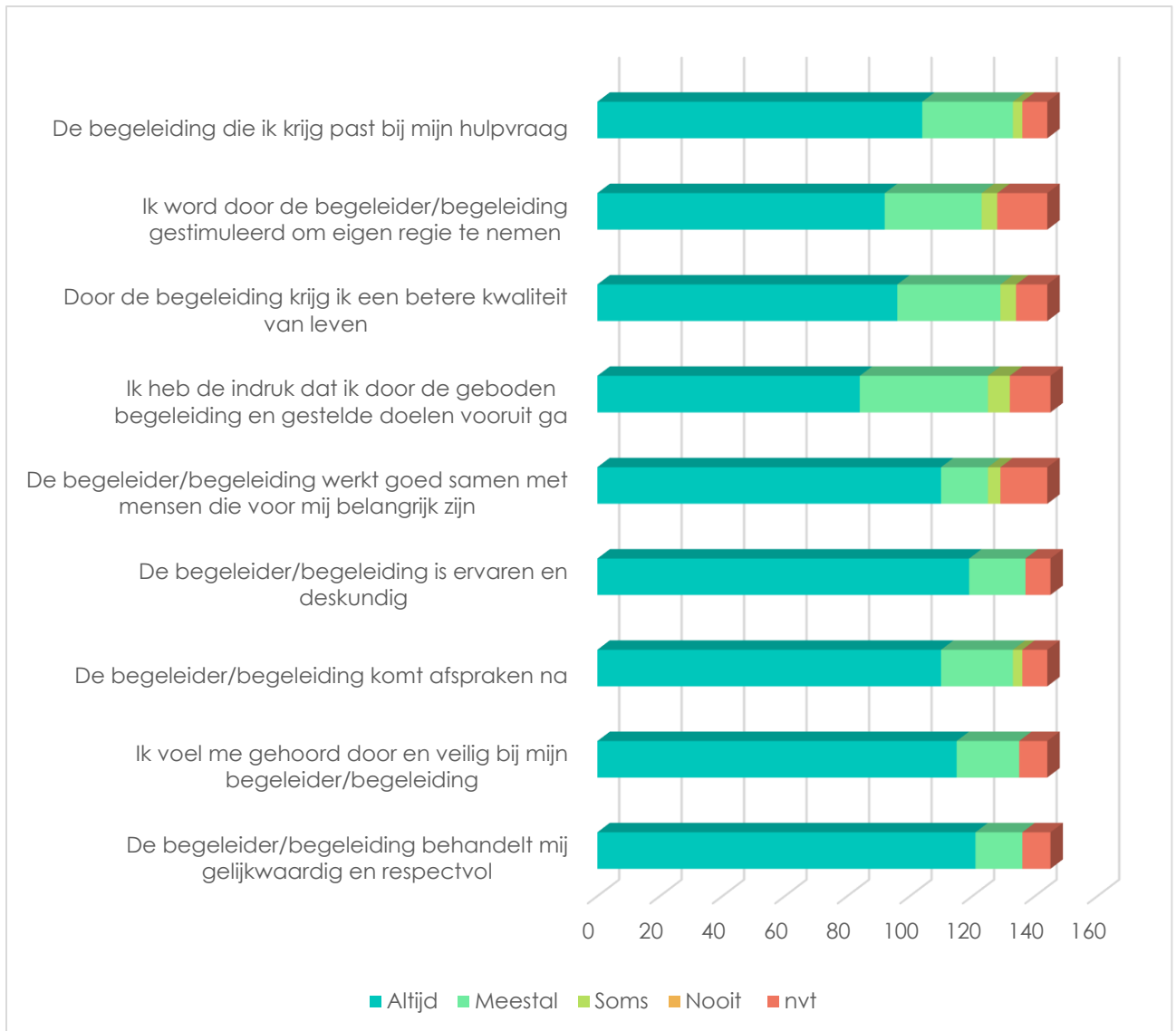
Afbeelding 1. Aantal ambulante cliënten in zorg per maand in 2020

Absoluut gezien zijn er meer vragenlijsten ingevuld dan in 2019, toen er 132 vragenlijsten zijn ingevuld. Qua respons is er helaas geen stijging te zien ten opzichte van het breed uitgezette tevredenheidsonderzoek in 2018 (33% binnen heel TVN Zorgt), ondanks in 2020 expliciet aandacht is besteed aan het invullen van de tevredenheidsmeting (onder andere vanwege de aangescherpte contracteisen van regio Centraal Gelderland).

Wat verder meegenomen mag worden bij de interpretatie van de respons, is dat voor de kinderen die Zorg Binnen Onderwijs krijgen, tot medio 2020 gewerkt werd met een zorgleefplan. De zorgplansystematiek inclusief evaluatie en tevredenheidsmeting, zoals deze breed gebruikt wordt binnen de ambulante begeleiding vanuit de Wmo en Jw, is hier pas augustus 2020 ingevoerd.

### 3.2 Scores de algemene vragen

In de vragenlijst worden 9 vragen voorgelegd. In onderstaande grafiek worden de antwoorden per vraag weergegeven. In totaal is er per vraag 144 of 145 keer een score ingevuld, waarbij er keuze was tussen 5 scores (Altijd, Meestal, Soms, Nooit of niet van toepassing (nvt)).



De antwoordoptie “nooit” is geen enkele keer gebruikt. Wel wordt duidelijk welke vragen het meest “Altijd” scoren en welke het meest “Soms” (dit is waar de verbeterkansen zitten).

Om het op een andere manier duidelijk te maken is een radargrafiek gemaakt op basis van de gemiddelde scores op de vraag, waarin duidelijker zichtbaar wordt welke vragen gemiddeld lager scoren. In deze grafiek heeft de buitenste ring de hoogste gemiddelde score is en de binnenste ring de laagste.



In deze grafiek wordt duidelijk dat de ervaring en deskundigheid naast een gelijkwaardige en respectvolle behandeling het hoogst scoort.

Het stimuleren van de eigen regie en ervaren vooruitgang op gestelde doelen scoort relatief laag, evenals het betrekken van belangrijke naasten bij de begeleiding.

Op deze vragen hebben verschillende mensen een toelichting gegeven. De toelichtingen zijn opgenomen in bijlage 1.

### 3.3 Scores op de aanvullende vragen

De stelling “ik heb voldoende baat gehad bij de hulp om zelf verder te gaan” is medio 2020 toegevoegd aan de tevredenheidsmeting. Aanleiding was de eis van regio Centraal Gelderland, die in het nieuwe contract per 1-7-2020 hebben opgenomen dat we deze outcome resultaten periodiek aanleveren over alle cliënten uit deze regio die uit zorg zijn gegaan. Eind 2020 is de vraagstelling aangescherpt met onderstaande toelichting op de antwoorden omdat het CBS, waar we halfjaarlijks gegevens aan aanleveren van Jeugdigen, hun uitvraag ook hebben uitgebreid met deze outcome resultaten.

#### Toelichting op de antwoorden:

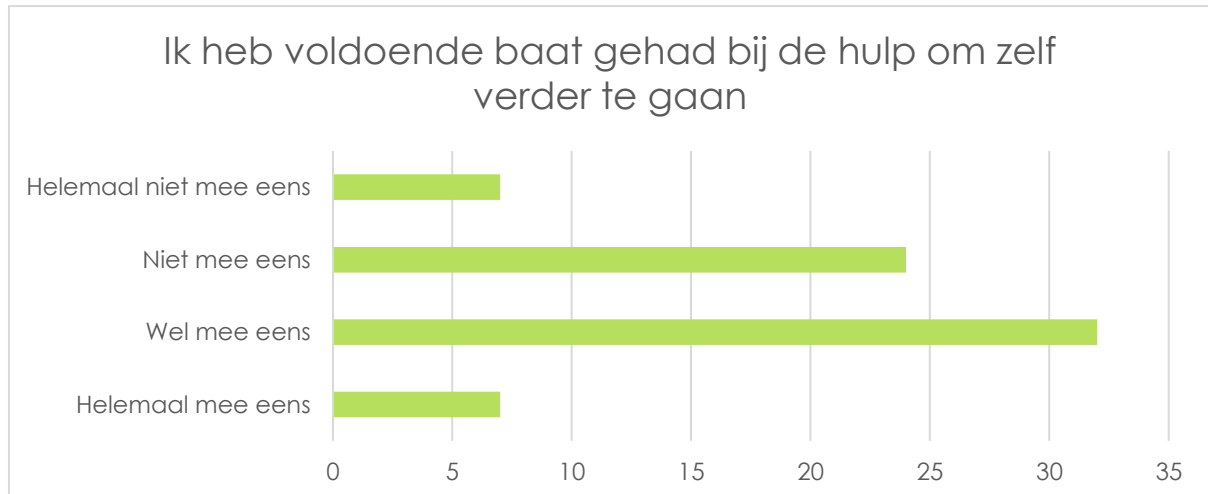
Helemaal niet mee eens – ik heb juist dezelfde of zwaardere zorg nodig

Niet mee eens – maar met een lichtere vorm van zorg red ik het goed

Wel mee eens – voor nu heb ik geen verdere zorg nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel een om hulp zal aankloppen

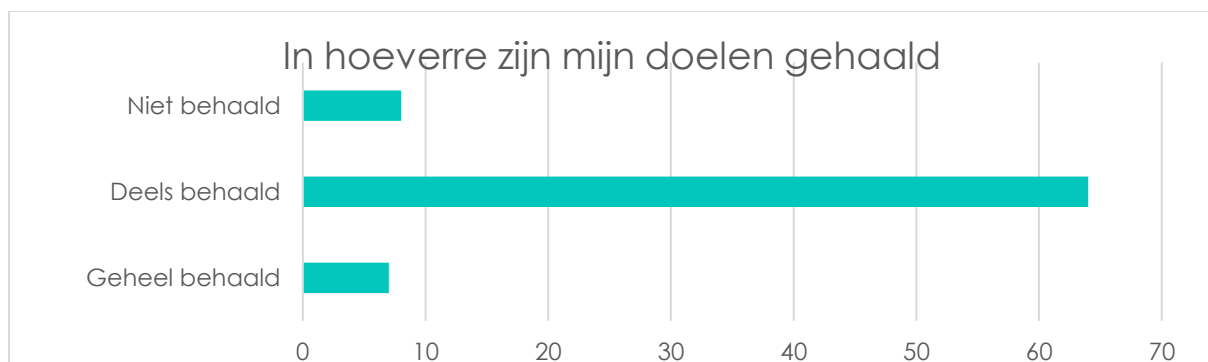
## Helemaal mee eens – ik heb geen verdere hulp nodig

Vanwege deze aanpassingen in de vragenlijst gedurende het jaar, is deze vraag door minder mensen ingevuld. In totaal hebben 70 mensen deze vraag beantwoord (60 keer in de eerste versie, 10 keer in de versie met toelichting, voor de leesbaarheid zijn deze versies bij elkaar gevoegd).



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (N=39; 56%) aangeeft verder te kunnen zonder begeleiding (zij het met de kanttekening dat ze verwachten in de toekomst wel weer begeleiding nodig te hebben). Een derde van de respondenten (N=24; 34%) geeft aan met lichtere zorg toe te kunnen, wat aangeeft dat succesvol wordt afgeschaald. Tien procent van de respondenten (N=7) geeft aan dezelfde of zwaardere zorg nodig te hebben.

Op de vraag in hoeverre doelen zijn gehaald hebben 79 mensen geantwoord.

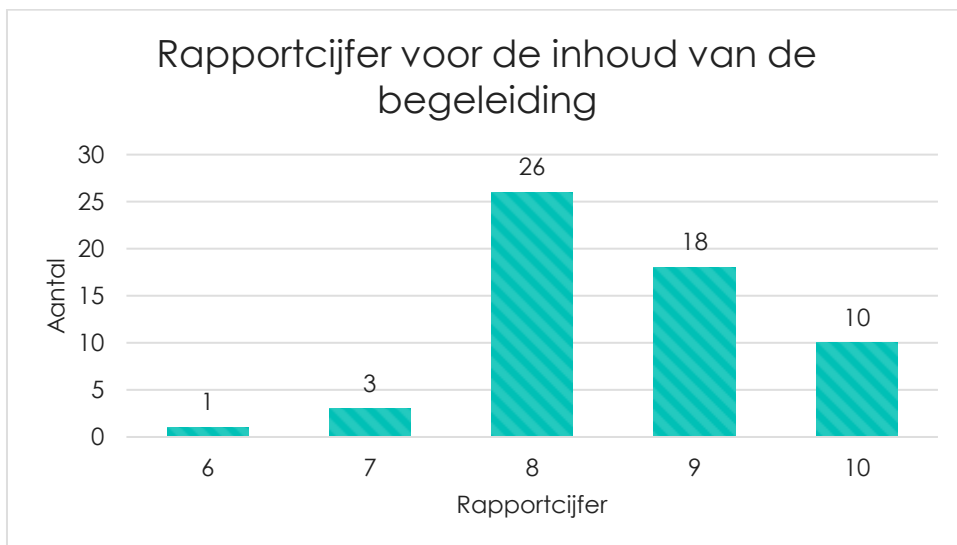
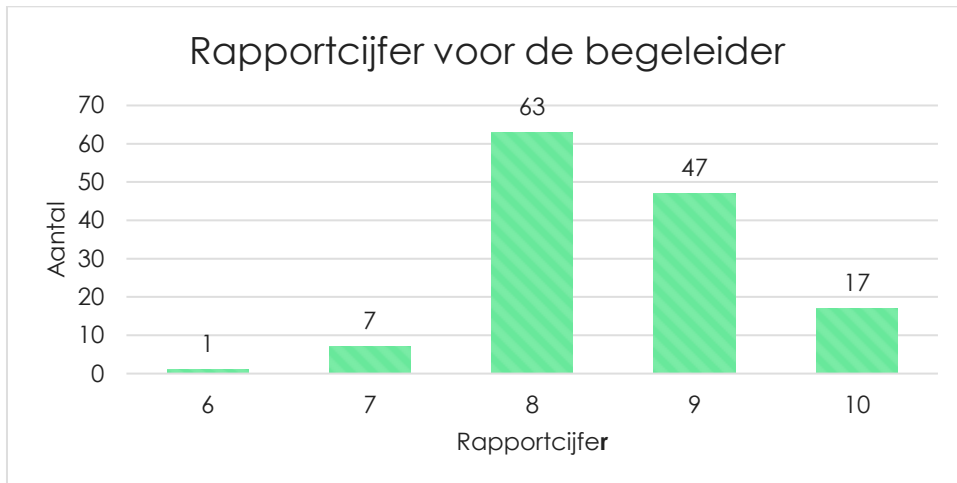


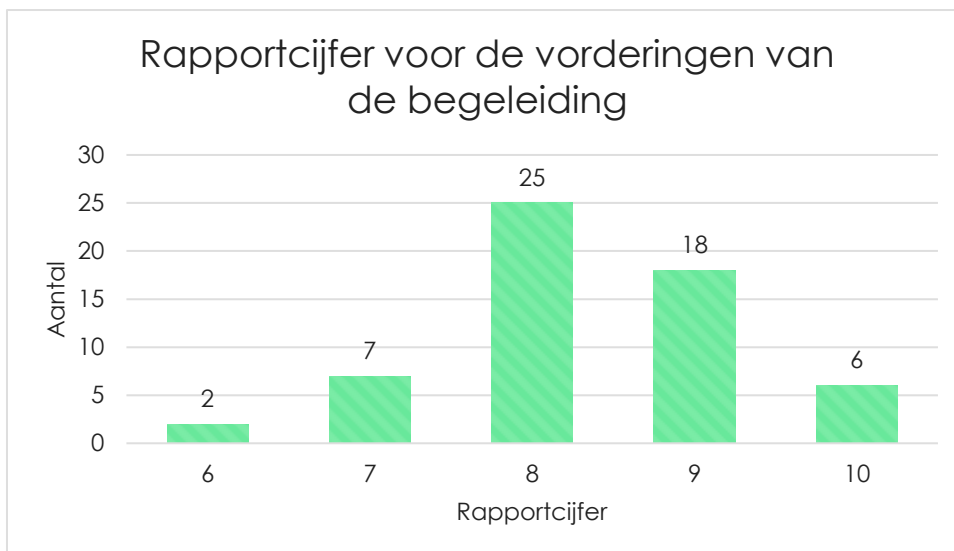
Voor veruit de meeste mensen (N=64; 81%) geldt dat de gestelde doelen in het begeleidingsplan deels zijn gehaald. Het aantal mensen voor wie de doelen niet of juist geheel zijn gehaald is praktisch gelijk.



### 3.4 Rapportcijfers

In onderstaande grafieken worden de rapportcijfers getoond. Medio 2020 zijn de vragen in de vragenlijst aangepast: ve vragen "rapportcijfer voor de inhoud van de begeleiding" en rapportcijfer voor de vorderingen van de begeleiding" zijn verwijderd en vervangen door de aanvullende vraag uit 3.3 en "rapportcijfer voor hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest)". Vandaar dat er minder mensen op deze vragen een cijfer heeft gegeven.





Gemiddelde rapportcijfers		
	2020	2019
Rapportcijfer voor de begeleider	8,5	8,6
Rapportcijfer voor de inhoud van de begeleiding	8,6	8,5
Rapportcijfer voor de vorderingen van de begeleiding	8,3	8,4
Rapportcijfer voor hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest)	8,4	n.v.t.

De gemiddelde rapportcijfers wijken nauwelijks af van de gemiddelde cijfers in 2019.

## 4. Conclusie

Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen binnen TVN Zorgt zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij ontvangen. De gemiddelde rapportcijfers scoren allemaal boven de minimale norm die we hiervoor hebben gesteld (8.0).

Cliënten zijn vooral tevreden over de ervaring en deskundigheid van de begeleiding. Cliënten voelen zich respectvol en gelijkwaardig bejegend, men voelt zich in het algemeen veilig en gehoord. Afspraken worden in het algemeen goed nagekomen.

Aandachtspunten zijn de ervaren kwaliteit van leven en aansluiting van de begeleiding bij de hulpvraag. Mogelijk dat een actievere inzet van Positieve Gezondheid hier een positieve bijdrage aan kan leveren (kwaliteit van leven is een apart domein binnen de Positieve Gezondheid). Een betere aansluiting van de begeleiding vraagt creativiteit in het aanbod. Daar liggen zeker nog kansen voor TVN Zorgt.

De resultaten van de metingen laten zien dat op de volgende onderwerpen een verbeteringslag gemaakt kan worden:

- Vooruitgang op de doelen;
- Nemen van eigen regie;
- Betrekken van belangrijke naasten bij de begeleiding;
- Respons op de vragenlijsten.

De resultaten en verbeterpunten zullen teruggekoppeld worden aan de coördinatoren met het verzoek op deze punten verbeteracties te formuleren voor 2021.

## Bijlage 1. Antwoorden op toelichting op de vragen

<p>Ik heb bij afspraken nakomen meestal ingevuld omdat ik niet zon klik had met een van de begeleiders en heb dat kenbaar gemaakt. Bij mijn andere 2 begeleiders heb ik die klik wel.</p> <p>Ik heb zeker het idee dat ik door de gestelde doelen vooruit ga maar juist door deze doelen kom ik erachter in gesprek met begeleiding wat ik allemaal zelf kan. Maar ook waar ik nog hulp bij nodig heb en welke mensen mij daarbij kunnen helpen.</p> <p>Ik ben zeer tevreden met de begeleiding die ik krijg. De begeleider voelt vertrouwt en ik heb het gevoel gelijkwaardig en mezelf te kunnen zijn. Een van de begeleiders waar ik nu een goede band mee heb had ik in het begin ook geen klik mee maar dat is in de loop van de tijd gegroeid. Begeleider pushte mij in het begin en dat vond ik vervelend. We hebben dat besproken en let ze erop. Als ik weer iets vervelend vindt voel ik de ruimte om dat met de begeleiding te bespreken. In het begin vond ik het ook moeilijk dat begeleiding zich met mijn prive leven bemoeit maar dat gaat nu veel beter.</p>
<p>Tot nu toe lijkt niet helemaal overeen te komen met wat ik onder begeleiding versta en wat de hulpverlenende organisatie inzet. Ik heb veel eigen regie genomen door duidelijk te maken hoe ik in elkaar steek, maar in die zin trok ik weer te veel ?mijn eigen plan?. Meespeelt dat we kijken vanuit een specifiek "psychisch kader", waardoor de manier waarop ik ermee om ga niet lijkt te passen. Daarom is het lastig om dingen op 1 lijn te krijgen. Doel is, wanneer de herindicatie wordt voorgezet, om daar goede afspraken over te maken, zodat ik op die manier wel vooruit kom.</p>
<p>Ik ben zeer tevreden over de begeleiding. De hulp wordt flexibel ingezet en is mogelijk op tijden dat het mij past. Ik heb zelf moeite met hulp vragen en gelukkig weet begeleiding mij hierop te bevragen waardoor we tot concrete stappen komen. Werken aan doelen heb ik moeite mee maar begeleiding springt in op mijn hulpvraag en helpt mij met structureren en dagelijkse dingen in het leven. Ik ga zeker vooruit maar wil niet werken aan doelen omdat dit voor mij geen gelijkwaardigheid oproept omdat ikzelf wel weet waar het aan schort daarom heb ik soms ingevuld. Begeleiding ondersteunt mij op gelijkwaardige laagdrempelige manier zodat ik mij daar prettig bij voel.</p>
<p>Ik ben tevreden over de begeleiding die ik krijg. Ik voel mij vertrouwt bij mijn begeleider en het voelt als erkenning en steun krijgen bij mijn kwetsbaarheid. Begeleiding denkt en kijkt met mij mee in alledaagse situaties. Ik heb niet meer het gevoel er alleen voor te staan en of heel veel moeite te moeten doen dat mensen mij serieus nemen.</p>
<p>Ik ben echter tevreden met de begeleiding.</p>
<p>Ik ben tevreden over de begeleiding die geboden wordt. Bij het maken van afspraken kan het gebeuren dat het mij niet duidelijk is hoe laat de begeleiding die dag komt. Ik schrijf de afspraak op een bord zodat ik het onthoud. Soms ben ik zo druk met dingen dat ik pas later merk dat ik of de begeleiding later is. We bespreken dit in gesprek en duidelijkheid te creëren.</p> <p>Begeleiding helpt mij bij blokkades in mijn hoofd te ordenen en helpt ook om structuur te krijgen in mijn dagelijks leven zodat dingen lukken en overzichtelijk wordt. Ik heb met allebei de begeleiders een goede klik.</p>
<p>Sinds dat ik door de begeleiders die ik nu heb, word begeleid, is mijn leven 180 graden in positieve zijn gedraaid. Ik ben heel dankbaar. Ik ben zeer tevreden met mijn begeleiders.</p> <p>Dhr. ervaart de begeleiding als prettig. Het is fijn dat er iemand komt waar hij op terug kan vallen en zijn verhaal bij kwijt kan. Dhr. voelt zich gehoord en gesteund door de geboden begeleiding. De begeleiding houdt goed in de gaten of dhr. zelf dingen (aan) kan en laat het hem dan ook zelf doen. Daar waar nodig wordt dhr. goed ondersteund, de begeleiding maakt hier een goede afweging in. Naar mate de begeleiding mij steeds beter leert kennen sluit dit steeds meer aan op mijn hulpvragen, dit aldus dhr.</p>
<p>S is een zeer goede begeleider, werkt goed samen en komt zijn afspraken na.</p>
<p>Ik ben zeer tevreden met de begeleiding.</p>
<p>Ik ben tevreden met de begeleider.</p>
<p>Ik ben tevreden met de begeleiding.</p>
<p>Cl. verteld dat hij erg tevreden is met de begeleiding, geeft aan dat in alle leefgebieden vooruitgang is. Cl. vind erg fijn dat de begeleider ooit de bewind gedwongen heeft om SHV te starten. Cl. geeft aan dat er uitzicht is nu en dat hij daar naar leeft.</p>
<p>Cl. geeft aan dat hij impulsief tegen begeleider reageert. Hij word boos op instanties of op iets wat hij opdat moment niet kan verwerken en geen tijd maakt om te verwerken. Dat zijn meestal tegenslagen in zijn leven of moet de cl. de waarheid hoeren. Cl. bied wederom excuses van het afgelopen periode omdat hij onnodig</p>

boos op de begeleider is geweest gaf aan. Hij vermeld bij dat hij erg fijn vind dat de begeleider bij crisis momenten geen afstand van hem neemt. en hem blijft begeleiden.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding.
Ik ga vooruit door de geboden begeleiding en doelen maar ik ben er nog lang niet. Het is een heel proces en merk dat ik vaak oefen om het geleerde eigen te maken. Ik vind de begeleiding erg prettig. Lily is een 'mensen mens' en stelt mij op mijn gemak en straalt vertrouwen uit. Ze staat dicht bij mij en stelt zich niet op als hulpverlener en luistert goed, geeft tips en handvatten.
Ik zou graag zien dat Apollis zorg meer cliënten krijgt en dat zij groter worden in de gemeente Nijmegen. Apollis zorg geeft mij vertrouwen en dat gun ik anderen ook. --Ouders zijn het eens met cl. dat de begeleiding goed aansluit bij cl. Cl. neemt veel zelfregie. Cl. is snel en heeft al het plan in zijn hoofd waardoor vader soms bang is dat anderen het niet volledig snappen. Cl. moet soms anderen meer ruimte geven om bij de stap van cl. te komen.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding. Zonder de begeleiding wist ik niet hoe ik mijn problemen aan moest pakken.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding.
Ik ben tevreden met de begeleiding.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding.
De begeleider kijkt naar mijn persoonlijke hulpvraag. Hierdoor is de geboden begeleiding als het ware op maat gemaakt.
Ik heb een betere kwaliteit van leven, maar ben hier neutraal over. Ik ben zeer tevreden over de begeleiding die mij aangeboden wordt.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding.
geweldig een top begeleider
Absoluut veel meerwaarde gezien door de begeleiding. Het feit dat ik nu hier sta daar heb jij een groot aandeel in gehad.
Met deze passende begeleiding worden terugvallen in psychiatrische opnames bij voorkomen.
de begeleider komt afspraken na: begeleider H is niet altijd telefonische afspraken nagekomen om client op de hoogte te houden.
Ik ben zeer tevreden over de begeleiding. De hulp wordt flexibel ingezet en is mogelijk op tijden dat het mij past. Ik heb zelf moeite met hulp vragen en gelukkig weet begeleiding mij hierop te bevragen waardoor we tot concrete stappen komen. Werken aan doelen heb ik moeite mee maar begeleiding springt in op mijn hulpvraag en helpt mij met structureren en dagelijkse dingen in het leven. Ik ga zeker vooruit maar wil niet werken aan doelen omdat dit voor mij geen gelijkwaardigheid oproept omdat ikzelf wel weet waar het aan schort daarom heb ik soms ingevuld. Begeleiding ondersteunt mij op gelijkwaardige laagdrempelige manier zodat ik mij daar prettig bij voel.
Ik maak niet veel gebruik meer van de begeleiding, maar ik ben altijd heel goed geholpen door begeleiding. Op dit moment gaat het goed met mij. Ik vind het voldoende als ik begeleiding kan bellen als ik ergens mee vast loopt en dan begeleiding af en toe langs komt op te vragen hoe het met mij gaat. Het contact verloopt goed, en ik ben voel me er goed bij.
Ik heb bij afspraken nakomen meestal ingevuld omdat ik niet zon klik had met een van de begeleiders en heb dat kenbaar gemaakt. Bij mijn andere 2 begeleiders heb ik die klik wel.
Ik heb zeker het idee dat ik door de gestelde doelen vooruit ga maar juist door deze doelen kom ik erachter in gesprek met begeleiding wat ik allemaal zelf kan. Maar ook waar ik nog hulp bij nodig heb en welke mensen mij daarbij kunnen helpen.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding die ik krijg. De begeleider voelt vertrouwt en ik heb het gevoel gelijkwaardig en mezelf te kunnen zijn. Een van de begeleiders waar ik nu een goede band mee heb had ik in het begin ook geen klik mee maar dat is in de loop van de tijd gegroeid. Begeleider pushte mij in het begin en dat vond ik vervelend. We hebben dat besproken en let ze erop. Als ik weer iets vervelend vindt voel ik de ruimte om dat met de begeleiding te bespreken. In het begin vond ik het ook moeilijk dat begeleiding zich met mijn prive leven bemoeit maar dat gaat nu veel beter.
Er is geen vooruitgang te verwachten. Eigen regie is nvt want die kan ik heel goed zelf nemen.
Ik ben tevreden over de begeleiding die ik krijg. Ik voel mij vertrouwt bij mijn begeleider en het voelt als erkenning en steun krijgen bij mijn kwetsbaarheid. Begeleiding denkt en kijkt met mij mee in alledaagse situaties. Ik heb niet meer het gevoel er alleen voor te staan en of heel veel moeite te moeten doen dat mensen mij serieus nemen.

<p>Ji is na de carnavalsvakantie gestart met 3 begeleiders in de week. De reden hiervoor was dat Ji op deze manier niet volledig went aan de benadering van één begeleidster. Wij zijn over alle drie dik tevreden. Ze overleggen zodat ze samen de juiste begeleiding kunnen bieden. Ze houden zich aan de afspraken. Ze zijn gemotiveerd. Ze bieden Ji structuur, duidelijkheid en een rustige warme benadering. Daarnaast merken wij (als ouders) dat Ji het elke dag weer leuk vindt om ze te zien. Het is voor ons ook belangrijk om te merken dat Ji ze vertrouwt. Ze overleggen alles goed met ons.</p> <p>Met andere woorden wij vinden de begeleiding uitstekend.</p>
<p>heel fijne hulpverlening.</p>
<p>ze doen zoiezo goed hun best en ik waardeer het, en zoiezo positief de juiste kant op zoals beloofd.</p>
<p>Mevr. wil de tevredenheidsvragen niet beantwoorden omdat ze het niet fijn vindt om mensen op papier persoonlijk te beoordelen. Als mevr. iets niet fijn vindt of iets niet goed vindt gaan in de begeleiding dan zegt ze dit persoonlijk en wil ze dit niet op papier voor anderen.</p> <p>De begeleiding verliep goed maar door de Coronatijd is de begeleiding niet mogelijk zoals mevr het nodig heeft. De telefonische contacten nu en het op afstand begeleiden zijn minder effectief en ook kunnen we niet begeleiden op maat nadat mevr. de therapie heeft gehad. Ook vervalt het huiswerk van de therapie omdat die lange tijd niet gegeven is.</p> <p>Mevr. is heel tevreden over de begeleiding van Bram en Renate.</p>
<p>Ik ben zeer tevreden over de begeleiding en zou niet weten wat ik zonder hen moest. Ik vind het fijn hoe zij deskundig met mij in gesprek gaan en mij stimuleren om taken uit te voeren.</p>
<p>De begeleiding die ik krijg past zeker bij mijn hulpvraag. Ik zie dat ik vooruit ga maar nog niet volledig zelfstandig kan.</p>
<p>Ik wordt gestimuleerd door de begeleider om mezelf ook uit te spreken tijdens de afspraken. Ze komt altijd afspraken na.</p>
<p>Cato is positief en voelt dat ze zicht ontwikkeld door de training.</p>
<p>Ik vind erg fijn hoe de begeleiding met mijn familie werken zo dat zij ook weten wat er gebeurt.</p>
<p>Ik heb soms moeite met het spreken van Nederlands. Met gebruik van google translate lukt het wel. Ik ben blij dat ook andere begeleiders kunnen invallen die Arabisch spreken bij belangrijke afspraken. Ik vind het fijn dat de begeleiders klaar staan voor me.</p>
<p>Ik ben tevreden over de begeleiding en de inzet die ze tonen om zoveel mogelijk bijdrage te leveren aan het vergroten van mijn zelfredzaamheid.</p>
<p>Door de komst van Apollis Zorg team en de casemanager ben ik samen met mijn kinderen erg vooruit gekomen. Ik heb nu urgentie</p>
<p>Ik ben tevreden over de begeleiding.</p>
<p>Djeb zit goed op zijn plek, zijn tijd bij BGL doet het hem goed. Hij is vertrouwd en veilig binnen BGL, een wederzijds gevoel vanuit ouders naar BGL</p>
<p>De hoogte van de score is deels afhankelijk van de begeleider waar het over zou kunnen gaan.</p>
<p>De ouders geven aan zeer positief te zijn over BGL en de hulpverlening hierbij. Ouders zeggen wel dat ze het lastig vinden antwoord te geven op de bovengenoemde vragen omdat dit vooral over Sam en zijn eigen beleving gaat.</p>
<p>Fijn om te kunnen terugvallen. Vooral fijn om hulp te krijgen voor de kinderen. Hulp voor moeder zelf nog zoeken, wensen niet altijd duidelijk. Moeder geeft aan wel blij te zijn met de hulp voor de kinderen.</p>
<p>De laatste vraag is niet makkelijk te beantwoorden als je geen vaste begeleider hebt.</p>
<p>In het verleden heb ik erg veel aan de hulp gehad van ZIZ. Het heeft me door een moeilijke tijd en op weg geholpen. Nu ben ik op het punt gekomen dat er meer nodig is, met name voor Vince. Daarom zijn de kinderen bij Karakter aangemeld. Er is meer specialisme gewenst mbt het gedrag van Vince. ZIZ onderkent dat.</p>
<p>We zijn heel tevreden en brem gaat super graag.</p>
<p>Vanwege alle corona-maatregelen zijn sommige afspraken afgelopen jaar veranderd. Dit staat buiten begeleiding maar heeft ervoor gezorgd dat ik niet in alle gestelde doelen vooruitgegaan ben.</p>
<p>ik was tevreden met mijn begeleiding</p>
<p>ik vond mijn begeleiding prima</p>
<p>ik had veel rekeningen, ik had geen overzicht. Alle papieren zijn samen geordend, schuldeisers heb ik gebeld samen met mijn amb begeleider en het meeste is nu afgelost</p>
<p>We trekken meerdere jaren samen op en kennen elkaar goed. We kennen elkaars behoeften en dat scheidt een vertrouwensband.</p>

Ik ben tevreden over de begeleiding ze helpen me om eenzaamheid te doorbreken en hulp bij het vertalen van mijn administratie. Ik heb bij vorige begeleider ervaren met formulier dat het niet goed was ingevuld, hier was ik minder tevreden over.