



Rapportage clienttevredenheid 2022

TVN Zorgt

Ambulante begeleiding (Wmo, Jeugdwet & Wlz)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
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 algemene vragen.....	6
3.3 Scores op de aanvullende vragen.....	7
3.4 Rapportcijfers	9
4. Conclusie	11
Bijlage 1. Toelichting bij de algemene vragen.....	12
Bijlage 2. Toelichting bij de aanvullende vragen	16

1. Inleiding

TVN Zorgt hecht veel belang aan de kwaliteit van de geleverde 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 2022 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 volgende 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 2021 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 (cliënt, 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 door 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 vooruitga.
 - 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 hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest).

Daarnaast is er de ruimte om toelichting te geven op de gegeven antwoorden.

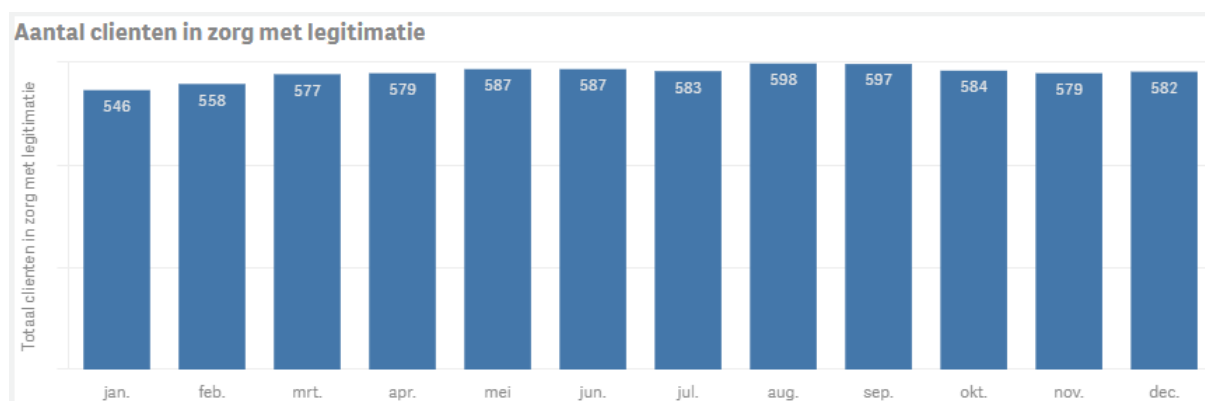
3. Resultaten

3.1 Respons

In 2022 waren er in totaal binnen de ambulante (groeps)begeleiding 818 cliënten in zorg. Gemiddeld kregen 558 cliënten een vorm van begeleiding, met een instroom van 191 cliënten en een uitstroom van 209 (zie afbeelding).

Er zijn in totaal 236 vragenlijsten ingevuld door in totaal 210 unieke cliënten (een aantal cliënten heeft dus al meerdere metingen ingevuld). Dat betekent een respons van 26%.

Na de analyse is ontdekt dat de vragenlijst Exitgesprek die is ontwikkeld door de wijkverpleging, 33 keer is ingevuld door begeleiders die eigenlijk de Tevredenheidsmeting in hadden moeten vullen. Omdat deze vragenlijst anders is van opzet, zijn deze antwoorden niet verwerkt in deze analyse.

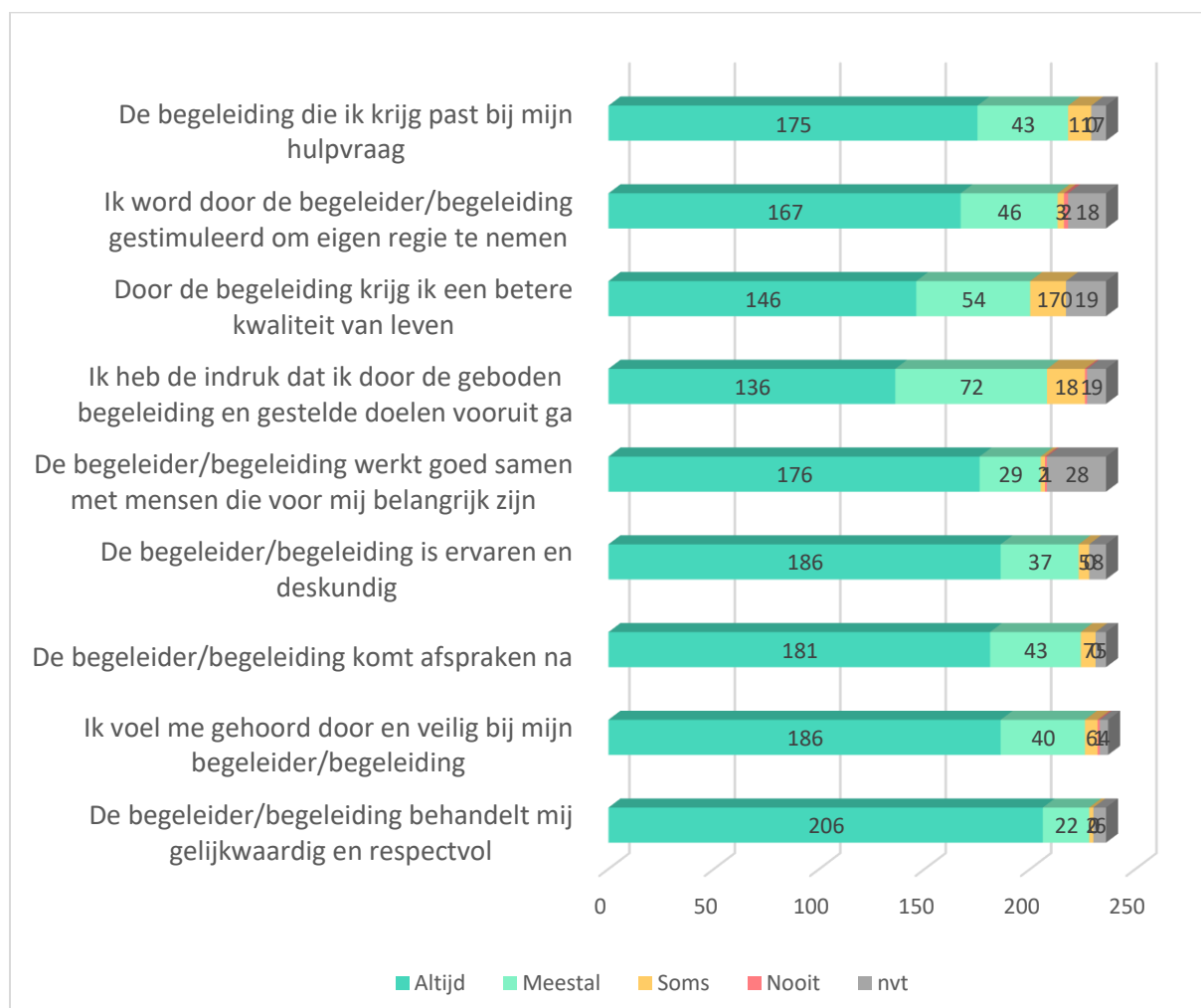


Afbeelding 1. Aantal ambulante cliënten in zorg per maand in 2022

Absoluut gezien zijn er meer vragenlijsten ingevuld dan in 2021, toen er 193 vragenlijsten zijn ingevuld door 175 unieke cliënten, maar de respons is helaas gedaald. Er is bewust gekozen voor een doorlopende meting – in plaats van het uitzetten van de meting op één meetmoment in het jaar – in de hoop dat dit zou leiden tot een hogere respons. Tot nu toe levert dit echter niet het gewenste resultaat op en is de respons zelfs lager dan de PREM Wijkverpleging (cliënttevredenheidsonderzoek Wijkverpleging) die wel op één moment uitgezet wordt en een responspercentage van 36% kende in 2022

3.2 Scores algemene vragen

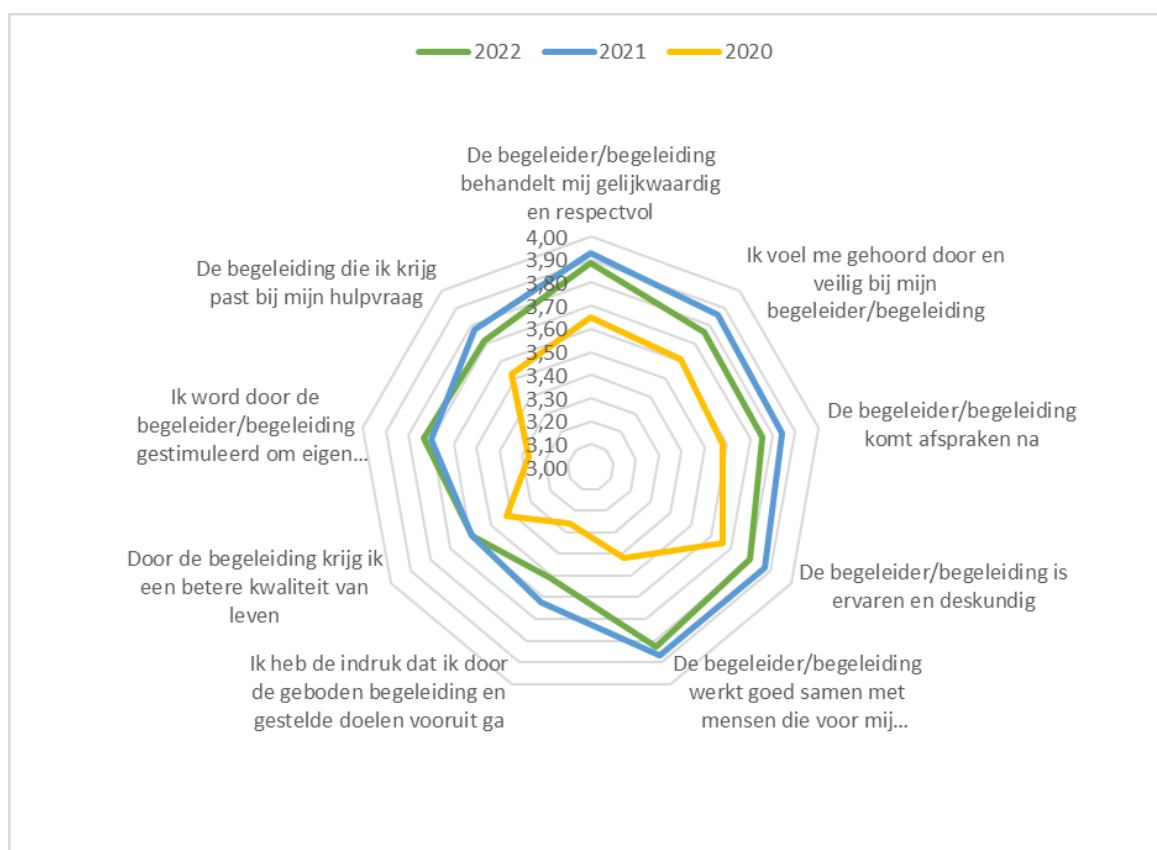
In de vragenlijst worden 9 vragen voorgelegd. In onderstaande grafiek worden de antwoorden per vraag weergegeven. In totaal is er per vraag 236 of 237 keer een score ingevuld, waarbij er keuze was tussen 5 scores (4. Altijd, 3. Meestal, 2. Soms, 1. Nooit of 0. niet van toepassing).



Figuur 2. Absoluut aantal antwoorden op algemene vragen

In figuur 2 wordt duidelijk op welke vragen het vaakst met “meestal” of “altijd” wordt geantwoord en op welke het meeste “soms” of “nooit”. Bij deze laatste twee antwoorden zit het grootste verbeterpotentieel. In tegenstelling tot vorig jaar is de antwoordoptie “nooit” geen enkele keer gebruikt.

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 scores. In deze grafiek heeft de buitenste ring de hoogste gemiddelde score en de binnenste ring de laagste. De vragen waarop “0. Niet van toepassing” is geantwoord zijn in deze gemiddelden niet meegenomen.



Figuur 3. Gemiddelde score op algemene vragen

Uit figuur 3 wordt duidelijk dat, hoewel de gemiddelde cijfers van 2021 en 2022 elkaar niet veel ontlopen, een gelijkwaardige en respectvolle behandeling het hoogst scoort (3,89). Samenwerking (3,83), ervaring & deskundigheid (3,79), het gehoord & veilig voelen (3,76), en het nakomen van afspraken (3,75) zitten daar vlak achter. De verbetering van de kwaliteit van leven (3,59) en de vooruitgang door de begeleiding (3,51) scores beiden relatief laag.

In de figuur wordt eveneens duidelijk dat er ten opzichte van 2021 over de hele linie de scores licht gedaald zijn maar nog steeds duidelijk hoger zijn dan in 2020.

Verschillende respondenten hebben toelichtingen gegeven op de gegeven antwoorden, deze toelichtingen zijn opgenomen in bijlage 1.

3.3 Scores op de aanvullende vragen

Aan cliënten bij wie de tevredenheidsmeting wordt afgenomen op het moment dat zij uit zorg gaan, hebben we ook de volgende stelling voorgelegd: "ik heb voldoende baat gehad bij de hulp om zelf verder te gaan." Zij zijn gevraagd te kiezen tussen vier antwoordopties:

- 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

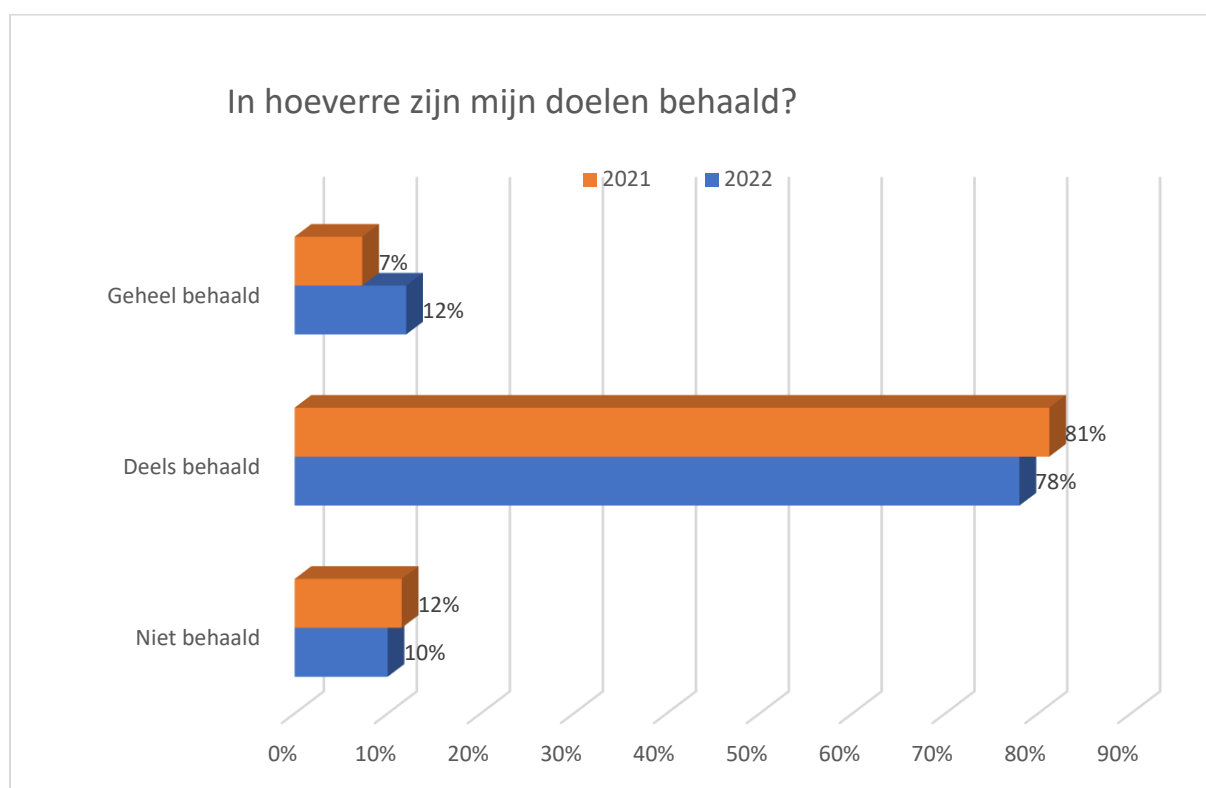
In totaal hebben 81 mensen deze vraag beantwoord. Slechts 27 van hen zijn echter uit zorg gegaan. Omdat de vraag echt bedoeld is om de outcome te meten bij cliënten die uitstromen, is besloten de antwoorden op deze vraag die gegeven zijn door cliënten die in zorg zijn gebleven, niet mee te nemen.

In 2021 gaf 45% van de respondenten aan (voorlopig) zelf (zonder begeleiding) verder te kunnen gaan. Dit is in 2022 een iets lager percentage (40%) van de respondenten. Het aantal cliënten dat uit zorg gaat met een lichtere vorm van zorg is daarentegen juist gestegen ten opzichte van 2021. Per saldo is er daarom een minder groot aandeel cliënten (33%) dat dezelfde of zwaardere zorg nodig te heeft (t.o.v. 42% in 2021).



Figuur 4. Percentage scores op outcome bij uitstroom

Op de vraag in hoeverre doelen zijn gehaald, hebben 200 mensen antwoord gegeven. De antwoorden zijn omgezet in percentages en vergeleken met de percentages van 2021.



Figuur 5. Percentage doelen behaald

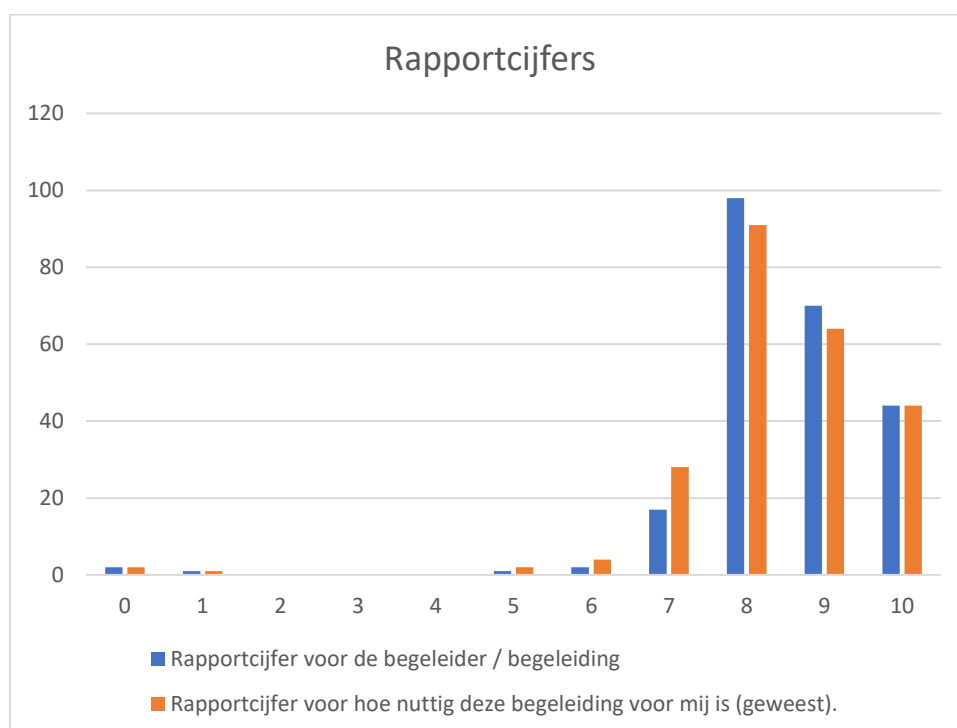
Hier zien we een beeld met een verbetering van de gehele doelrealisatie; 24 cliënten (12%) geven aan dat hun doelen geheel behaald zijn. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (7%). Veruit de meeste cliënten geven aan dat hun doelen deels behaald zijn (2022=156; 78%, 2021=134; 81%). Dit percentage is licht afgenomen.

Ondanks dat van de cliënten die uit zorg gaan, een derde aangeeft dat de hulp niet voldoende helpt en ze verwachten verder te moeten gaan met dezelfde soort of juist zwaardere hulp, zien we over de hele linie dat het merendeel van de cliënten wel verbetering ziet op de gestelde doelen.

Verschillende respondenten hebben toelichtingen gegeven op hun antwoorden op de aanvullende vragen, deze toelichtingen zijn opgenomen in bijlage 2.

3.4 Rapportcijfers

We hebben cliënten gevraagd om rapportcijfers te geven voor hun begeleider(s) en voor het nut van de begeleiding. Dit is 236 (nut van begeleiding) of 235 (begeleiders) keer gedaan. Net als in 2021 zien we dat het meest gegeven cijfer voor beide vragen een 8 is (begeleider=98; 42%, nut begeleiding=91; 39%) of 9 (begeleider=70; 30%, nut begeleiding=64; 27%).



Figuur 6. Rapportcijfers 2022

De gemiddelde rapportcijfers wijken nauwelijks af van de gemiddelde cijfers in 2020 en 2021.

Gemiddelde rapportcijfers	2020	2021	2022
Rapportcijfer voor de begeleider	8,5	8,4	8,4
Rapportcijfer voor hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest)	8,4	8,5	8,5

De uitgestroomde cliënten die bij de vorige vraag aangaven dat ze het niet (18) of helemaal niet (28) met de stelling eens waren gaven nog wel goede rapportcijfers voor de begeleider (resp. gemiddeld 7,5 en 8,5) en het nut van de begeleiding (resp. 7,7 en 8,4).

4. Conclusie

Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen binnen TVN Zorgt zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij ontvangen. Het algemene rapportcijfer is (net als in 2021) een **8,4**, dat is een cijfer om trots op te zijn.

Cliënten zijn het meest tevreden met de gelijkwaardige en respectvolle bejegening van de begeleiding en de samenwerking met begeleidingen met naasten van de cliënt. De deskundigheid van de begeleiders, geboden veiligheid en het nakomen van afspraken zitten daar vlak achter.

Het grootste verbeterpotentieel dat we uit de algemene vragen naar voren zien komen zit (net als voorgaande jaren) bij de vooruitgang van de doelen en de verbetering van de kwaliteit van leven. In vergelijking met de andere vragen scoren deze punten relatief het laagst. Ondanks de lage score op vooruitgang van de doelen, wordt er hoog gescoord op het deels behalen van doelen bij de algemene vragen. Desondanks wordt dat niet altijd ervaren als vooruitgang als gevolg van de begeleiding. Ook het percentage mensen dat bij uit zorg gaan dezelfde of zwaardere zorg nodig heeft, is gedaald. Ook dit duidt op vooruitgang en de mogelijkheid tot afschalen van de begeleiding.

Wat hierbij belangrijk is om te benoemen dat er een toename is in zorgzwaarte en problematiek van (nieuwe) cliënten. We zien met name een grotere groep cliënten die begeleiding nodig heeft in verband met psychiatrische problematiek. De effecten van deze problemen hebben ook gevolgen op de ervaren kwaliteit van leven en als zodanig kan dit niet volledig aan de kwaliteit van de begeleiding toegeschreven worden.

Voor komend jaar wordt wederom geadviseerd om expliciet aandacht te besteden aan het formuleren van concrete doelen en regelmatig te evalueren.

Met betrekking tot de respons is de maatregel doorgevoerd dat de naam van het formulier Exitgesprek van de Wijkverpleging is gewijzigd van "Exitgesprek" naar Exitgesprek Wijkverpleging", hopelijk zorgt dit ervoor dat begeleiders in de toekomst niet meer het exitgesprek voor de wijkverpleging, maar de Tevredenheidsmeting voor de begeleiding invullen zodat we meer informatie specifiek voor de begeleiding kunnen uitvragen. Ook zal onderzocht worden of het invoegen van de tevredenheidsmeting aan het evaluatieformulier bijdraagt aan een hogere respons.

Bijlage 1. Toelichting bij de algemene vragen

Ik ben tevreden met de begeleiding.
Ik ben blij dat C. mij helpt. Ik kan alles vragen. Hij helpt mij goed. Sinds hij mij begeleid is mijn leven stabiel. Ik ben niet meer afhankelijk aan mijn ex-partner, vrienden en burens. Mijn kinderen hebben meer respect naar mij toe en luisteren naar mij.
Wegens ziekte heeft de kennismaking nooit plaatsgevonden met de mensen die voor cliënte belangrijk zijn.
Ik ben tevreden over de begeleiding die geboden wordt. Begeleiding ondersteunt mij bij de dagelijkse dingen zowel mentaal als praktisch. Ook onderhoudt begeleiding samen met mij contacten met andere hulpverleners zodat we een plan hebben.
Ik ben tevreden over de begeleiding. Begeleiding doet nu ook casemanagement waardoor alle hulpverleners goed op elkaar afgestemd zijn en samen werken.
Ik heb nu begeleiding gehad van L. en M. Ik ga vooruit door de geboden begeleiding en merk dat het mij goed doet om begeleiding als klankbord te hebben. Ze geven geen advies maar laten mij nadenken over wat het antwoord op een vraag of iets wat speelt is. Begeleiding structureert zodat ik mijn gedrag kan bekijken en oefenen en meer in balans kom. Ik merk dat ik oefen om het geleerde eigen te maken. Ik vind de begeleiding erg prettig. L. 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.
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.
Ik ben zeer tevreden en heb een klik met begeleiding van L. Ik voel me op mijn gemak en gehoord en gezien door haar. Ik heb ook begeleiding gehad van A. en dat is ook goed bevallen. Begeleiding helpt met alledaagse regelzaken en ook casemanagement zodat alle hulpverleners op elkaar afgestemd zijn en blijven.
Ik ben tevreden over de begeleiding die geboden wordt.
Ik heb een persoonlijk begeleider en N. (begeleider) we bespreken dingen samen als iets niet goed loopt.
Begeleiding heel fijn soms bel ik te veel.
Nog niet ingevuld i.v.m. te weinig ervaring organisatie
C. past goed bij mijn begeleidingswensen.
Ik ben blij dat C. mij helpt. Ik kan alles vragen. Hij helpt mij goed.
C. en ik hebben samen veel succes behaald.
C. helpt mij altijd met alles. Ik hoef niet meer alles aan mijn vrouw vragen.

S. geeft aan dat hij juist moet leren om de regie wat meer uit handen te nemen, dus dat het goed is als we die eigen regie dus juist niet zo stimuleren, maar juist het aannemen van hulp. Dus het is positief dat het antwoord nooit is!
Ik ben tevreden over de begeleiding die ik krijg.
Ik ben tevreden over de begeleiding. Ik heb even gedacht om te stoppen vanwege de eigen bijdrage van 19 euro per maand maar ik ben toch blij dat ik altijd om mijn begeleiding terug kan vallen en om zelfredzaam te zijn en blijven.
Ouders zijn erg positief over Buitengewoon en het traject is helpend voor J.
Ik ben tevreden over de begeleiding. Begeleiding doet nu ook casemanagement waardoor alle hulpverleners goed op elkaar afgestemd zijn en samen werken.
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. L. 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 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.
Ik durf nog niet altijd alles te delen, weet niet waarom, onzeker, gaat al wel beter.
S. is erg kort geweest (5 x) waardoor sommige vragen wat lastig te beantwoorden zijn.
Dankzij de begeleiding ben ik zelfredzamer geworden. Ik zet steeds meer stappen vooruit.
Ik ben zeer tevreden met de begeleiding. Ik heb emotionele en praktische steun gehad tijdens de verhuizing naar een kleinere woning. Alleen jammer dat 2 lampen niet mee konden maar verder is alles goed gegaan. D. en L. hebben mij emotioneel ondersteunt tijdens dit moeilijke proces.
Ik heb met C. goede contacten en ik kan hem altijd bellen en langsgaan bij kantoor als het nodig is.
Met een grote groep voel ik me niet altijd gehoord, door en begeleiding en kinderen.
Het gaat heel goed de begeleiding en de mensen die je begeleiden passen bij mij.
Heeft soms het idee dat begeleiding wat onervaren is (redelijk wat wisselingen), denkt dan eerder te kunnen handelingen/observeren. Snapt echter ook dat een groot team moeilijk bij elkaar is te vinden.
Ik ben tevreden met de begeleider.
Begeleiding is eerder weleens later gekomen dan afgesproken was. Nu gaat het beter. Verder heb ik geen toelichting bij de antwoorden.
Omdat de ZBO geboden werd tijdens de vakken Engels en Nederlands zijn de vragen over 'eigen regie' en 'kwaliteit van leven' niet van toepassing.
Ik ben blij dat C. en E. mij helpt. Ik kan alles vragen. Ze helpen mij goed.
Ik ben blij hoe het nu gaat. Ik kan nu dingen zelf doen met mijn begeleider en hoef niet aan mijn vrouw te vragen.
De begeleiding was goed.
Zeer positief over de begeleiding. Eén vraag wist ik niet zo goed wat ik daarmee moest, lijkt mij niet van toepassing.
Reactie Klas: Het team rondom S. probeert zo goed mogelijk op zijn signalen/wensen/hulpvragen in te spelen. ZBO is een (waardevol) onderdeel in dit team.
Wanneer er afspraken veranderen of niet doorgaan wordt dit netjes gecommuniceerd. Er is hier dan begrip voor, aldus cliënt.

Ik heb meestal ingevuld omdat D. eigenlijk nooit is zegt over de begeleiding. Maar als ouder/verzorgende ga ik ervan uit dat dit eigenlijk wel goed zit.
Bij de vragen waar n.v.t. is ingevuld, is het niet van toepassing of hebben ze er geen mening over.
Ik ben tevreden over de begeleiding die geboden wordt. Begeleiding ondersteunt mij bij de dagelijkse dingen zowel mentaal als praktisch. Ook onderhoudt begeleiding samen met mij contacten met andere hulpverleners zodat we een plan hebben.
Deze tevredenheidsmeting is ingevuld door L. en begeleiding BSO.
Wordt (nog steeds) aan gewerkt gedurende het schooljaar
Top!
Begeleider(s) zijn zich niet altijd bewust van mijn beperking en laten dit soms over aan de leerkracht.
Begeleider(s) zijn zich niet altijd bewust van mijn beperking en laten dit soms over aan de leerkracht.
Voor alle TVN-zorgt begeleiding.
Fijn dat er vanuit TVN zoveel mogelijk gezorgd wordt voor een vaste begeleider voor D.
Volgend jaar zie ik jullie niet meer, en dat vind ik jammer.
We zijn tevreden met de begeleiding die F. krijgt binnen ZBO. Goede begeleiding blijft erg belangrijk en ook goede communicatie. Er zijn verschillende begeleiders in beeld. Ieder doet dingen op zijn manier. Dus ook lastig zo invullen voor onze dochter. Zij kan niet vertellen als ze iets niet fijn vindt of dat het anders moet... Maar zoals wij dit kunnen beoordelen zijn we tevreden.
I. gaf aan het soms jammer te vinden dat ze niet gelijk naar huis kan na school
Ik moet het uiteindelijk toch zelf doen, maar ik heb me wel gesteund gevoeld en ik ben vooruitgekomen.
Dit is de indruk die ik (moeder) heb. Ik ben er op de BSO niet bij als E. er is. E. praat nog niet goed genoeg om dit uitgebreid te vertellen.
Vooral ZBO, contact met S. is fijn. We hebben het idee dat de ZBO goed is. Ambulante zorg (S. en P.) ook zeer tevreden.
Mijn doelen kan ik niet in deze stad halen. Ik ben ongelukkig in deze stad, ligt niet aan mijn begeleider. Ik zie R. niet als mijn begeleider, maar meer anders zou ik hem niet zo vertrouwen.
Ik ben tevreden over mijn begeleider, maar vind het te veel om alle vragen goed te beantwoorden
Het gaat hier enkel alleen om de BSO opvang van onze zoon T.
Op de vragen waarbij NVT is ingevuld, wist M. het antwoord niet.
De begeleiding is gericht op stabilisatie, dus behouden en onderhouden van mijn huidige situatie.
Houding begeleiding valt me tegen.
Begeleider is prettig in de omgang. Regelmatig heb ik echter het idee dat wat ik vertel over wat ik ervaar geforceerd omgebogen moet worden naar iets positiefs. Zonder het gewoon even er te mogen laten zijn. Daardoor voel ik me wel vaker niet gehoord;
Ouders zouden het leuk vinden zo nu en dan een foto of berichtje te ontvangen van de GRL over hoe het gaat in het weekend.
Ik ben erg tevreden over de begeleiding.
Ik ben tevreden over de begeleiding. Begeleiding doet nu ook casemanagement waardoor alle hulpverleners goed op elkaar afgestemd zijn en samen werken.
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. L. 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.

Daar waar mogelijk is wat vooruitgang behaald.
Vragen zijn vreemd om met altijd of iets dergelijks te beantwoorden. Logischer zou zijn ja of nee.
Mw. zegt: Ik ben blij met jouw hulp en stimulering. Jij vangt mij op, ook als ik een beetje terugval.
De doelen die ik persoonlijk heb is nog niet veel in veranderd maar in algemene zelfstandigheid merk ik dat het beter gaat en makkelijker is geworden om te doen.
Begeleider en de familie hebben vaker niet kunnen inzetten door ziekte en/of andere omstandigheden. Hierdoor zijn gemaakte afspraken niet altijd nagekomen en doelen niet behaald.
Ik ben zeer tevreden over mijn huidige begeleidster.
Met name het huishouden lukt als de begeleidster er is, maar het huishouden zelf beklijft niet.
Ik wil naar beschermd wonen. Ik kijk samen met N. welke woning.
M. heeft het enorm naar zijn zin op de BSO. Hij voelt zich gezien en gehoord!

Bijlage 2. Toelichting bij de aanvullende vragen

Ik verhuis naar een andere gemeente, waar ik wederom begeleiding zal krijgen, zij het mogelijk wat minder uren.
Met TVN zijn we samen toegewerkt naar het afgesproken eindpunt, maar het stuk wakker in de nacht is nog aanwezig. Met TVN hebben wij een goede afronding ervaren, en samen gekeken hoe dit proces goed af te sluiten. Als toelichting op bovenstaande antwoorden: we hebben gekozen om versneld af te ronden en geen herindicatie in te dienen. Dit hebben wij niet gedaan omdat de doelen volledig behaald waren, maar het proces van een herindicatie en daarbij de moeizame communicatie met de gemeente, die ons als ouders te veel tijd en negatieve energie kost.
Ik kan soms dingen weggooien, maar dat komt mede door de begeleiding. Zelf kan ik moeilijk die keus maken. In het huishouden lukt het mij al beter want het is niet zo erg in mijn andere huis.
Het is voor mij moeilijk als begeleider wegvalt dan kan ik met niemand overleggen en krijg ik paniek.
Nog niet ingevuld i.v.m. te weinig ervaring organisatie.
Ik heb begeleiding nodig anders heb ik helemaal geen structuur.
Ik heb een klik met de begeleiding en voel mij vertrouwd bij haar.
Ik heb nog zorg nodig.
P. geeft aan dat ze wel meer zelfredzaam is geworden.
De zorg die er nu is, is erg helpend en ondersteunend voor het gezin. Deze mag op deze manier worden doorgezet, en zeker niet worden stopgezet. Wellicht dat er in de toekomst meerwaarde is voor een extra vorm van begeleiding, gericht op boosheid.
Het doel is behaald aangezien mw. tweewekelijks haar verhaal kan delen. Het doel blijft gehandhaafd i.v.m. zo nu aan dan aanhouden van stemmen.
D. had nog best meer kunnen leren geeft hij aan.
Momenteel wordt niet de volledige indicatie ingezet en dus niet aan alle doelen even goed gewerkt.
Doelen nog niet behaald.
L. zal altijd 24/7 zorg nodig hebben, dus niet van toepassing.
Te korte tijd is begeleider bij mij geweest, ongeveer een half jaar, en toen kwam overname alweer door het buurtteam. Lastig zo echt iets op te bouwen.
Het doel voor S. is om het zo goed en fijn mogelijk de dag op school te laten beleven en hij zoveel mogelijk kan meedoen. Dit lukt regelmatig goed.
Ik heb agressie en emotie regulatie nu ben ik verwezen naar verdere behandeling.
Mijn situatie maakt dat ik nog stabilisatie nodig heb in mijn weekstructuur en de zorg dus voortgezet moet worden.
Ik ga verhuizen en zou daar wel weer hulp willen.
Dezelfde zorg nodig.
F. blijft de begeleiding nodig hebben.
Ouders zijn tevreden, niet alle vragen passen bij B. of zijn niet goed meetbaar. Vraag hierboven bijvoorbeeld niet van toepassing de zorg blijft.
J. zal altijd begeleiding en aansturing nodig hebben.
Jullie blijven vooral in mijn hart. Zeker T.
De beschikking loopt door.
Behoorlijke mentale problemen. De begeleiding geeft hoop, maar geen oplossing op dit moment.

Mijn zorg in natura hulp is nu meer opgevangen door mijn familie in de vorm van mijn PGB.
Ook al krijg ik begeleiding ik zal nooit beter worden.
Het gaat hier enkel alleen om de BSO opvang van onze zoon T.
mw. wilde graag een andere hulpverlener, Janis heeft ervoor gezorgd dat mw. begeleiding ontvangt van Teamzorg.
Hoewel het nog steeds niet zo goed gaat met mij, heb ik besloten om 1-op-1 begeleiding even stop te zetten. Omdat ik al langer in behandeling ben geweest, wil ik ook eens ervaren hoe het gaat zonder deze begeleiding. Bovendien kan begeleiding op bepaalde gebieden averechts werken.
Hoewel het nog steeds niet zo goed gaat met mij, heb ik besloten om 1-op-1 begeleiding even stop te zetten. Omdat ik al langer in behandeling ben geweest, wil ik ook eens ervaren hoe het gaat zonder deze begeleiding. Bovendien kan begeleiding op bepaalde gebieden averechts werken.
Dhr. wil dezelfde vorm van zorg voortzetten.
De handvatten zijn uitgereikt, nu is het aan mij om het zelf verder te doen en door te pakken.
Mw. zegt: Ik wil graag doorgaan op de huidige manier en verder blijven werken aan mijn doelen.
De omstandigheden zijn vanuit school gewijzigd, waardoor het voor A. niet meer mogelijk is om te gaan zwemmen.
Ik mis de hulp ontzettend, heb stapjes gezet? Maar heb zeker nog hulp nodig. Mijn hulpverlener ging met vervroegd pensioen, anders was de hulp nog doorgegaan.
'ik heb denk ik wel zwaardere nodig' aldus S., 'omdat ik soms nog wel echt boos wordt en ik nog niet genoeg hulpmiddelen heb om daarmee om te gaan'
De begeleiding is nu overgedragen aan ZBO binnen Lichtenbeek, verzorgd door de Driestroom.
De zorg van nu werkt goed voor mij en m'n partner, met wat aanpassing kan dit nog beter.
Vader heeft met HA en praktijkondersteuner overleg gehad over het inzetten van de zorg. Hieruit is gebleken en besloten dat een andere vorm op dit moment wenselijk is.
Doordat we allemaal geen grip krijgen op zijn (over)vermoeidheid.
F. goed op weg geholpen.