



Rapportage clienttevredenheid 2024

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	6
3.1 Respons	6
3.2 Scores algemene vragen	7
3.3 Scores op de aanvullende vragen	11
3.3.1 Algemeen	11
3.3.2 Identiteit	12
3.3.3 Cultuur	13
3.3.4 Incidenten	13
3.4 Rapportcijfers	13
3. Conclusie	14
Bijlage 1. Toelichting bij de algemene vragen	15
Bijlage 2. Toelichting bij de aanvullende LBHTI+ identiteit vragen	20
Bijlage 3. Toelichting bij de aanvullende cultuur vragen	21
Bijlage 4. Toelichting bij de aanvullende incident vragen	22
Bijlage 5. Toelichting bij de aanvullende vragen over uit zorg gaan	24
Bijlage 6. Toelichting bij de aanvullende vragen de rapportcijfers voor begeleiding	28

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 2024 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 het 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 afgesproken dat we op deze manier een continue meting doen die we jaarlijks analyseren en dat er geen aparte tevredenheidsmeting wordt uitgezet.

2.2 Opzet meting

De tevredenheidsmeting is opgebouwd uit 8 onderdelen:

- 1) Inleidende vragen: wanneer is de meting ingevuld en door wie (cliënt, ouder(s) of beiden?)
- 2) Een reeks met 10 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 door mijn begeleider gezien en gehoord.
 - c) Ik voel me veilig bij mijn begeleider.
 - d) De begeleider/begeleiding komt afspraken na.
 - e) De begeleiding/begeleider is ervaren en deskundig.
 - f) De begeleider/begeleiding werkt goed samen met mensen die voor mij belangrijk zijn.
 - g) Ik heb de indruk dat ik door de geboden begeleiding en gestelde doelen vooruitga.
 - h) Door de begeleiding krijg ik een betere kwaliteit van leven.
 - i) Ik word door de begeleider/begeleiding gestimuleerd om eigen regie te nemen.
 - j) De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag.
- 3) Identiteit
 - a) Ik identificeer me als LHBTI+ persoon.
 - b) Ik voel me door mijn begeleider geaccepteerd als LHBTI+ persoon.
 - c) Ik ontvang minder goede begeleiding vanwege mijn LHBTI+ identiteit.
- 4) Cultuur
 - a) Ik heb (naast de Nederlandse cultuur) ook een andere culturele achtergrond en/of een migratieachtergrond.
 - b) Mijn begeleider gaat respectvol om met mijn cultuur en gewoontes.
 - c) Mijn begeleider houdt rekening met mijn normen en waarden.
 - d) Ik ontvang minder goede begeleiding vanwege mijn (culturele) achtergrond.
- 5) Incidenten
 - a) Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met een incident tijdens de zorgverlening (bijvoorbeeld vallen, agressie, medicatiefouten, etc.)?
 - b) Mijn begeleider had voldoende aandacht voor mij na het incident.
 - c) De geboden nazorg na het incident was voor mij voldoende.
- 6) Aanvullende vragen bij afloop beschikking of einde begeleiding/zorg:
 - a) In hoeverre zijn mijn doelen behaald (verslechtert, niet-, deels- of geheel behaald).
 - b) Ik heb voldoende hulp gehad om zelf verder te kunnen gaan (helemaal niet mee eens tot helemaal mee eens).

- 7) 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, deze zijn allen te vinden in de bijlage.

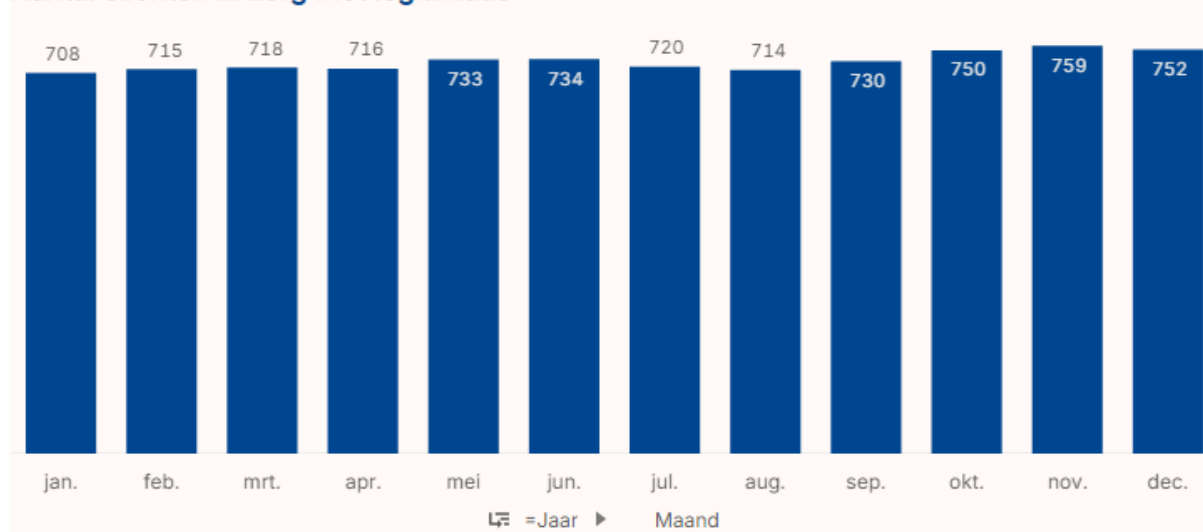
3. Resultaten

3.1 Respons

In 2024 waren er in totaal binnen de ambulante (groeps)begeleiding (inclusief aangesloten organisaties) 1089 cliënten in zorg. Gemiddeld kregen per maand 725 cliënten een vorm van begeleiding, met een instroom van 287 en een uitstroom van 250 cliënten (zie afbeelding).

Er zijn in totaal 315 vragenlijsten ingevuld en dat betekent een respons van 43%.

Aantal cliënten in zorg met legitimatie

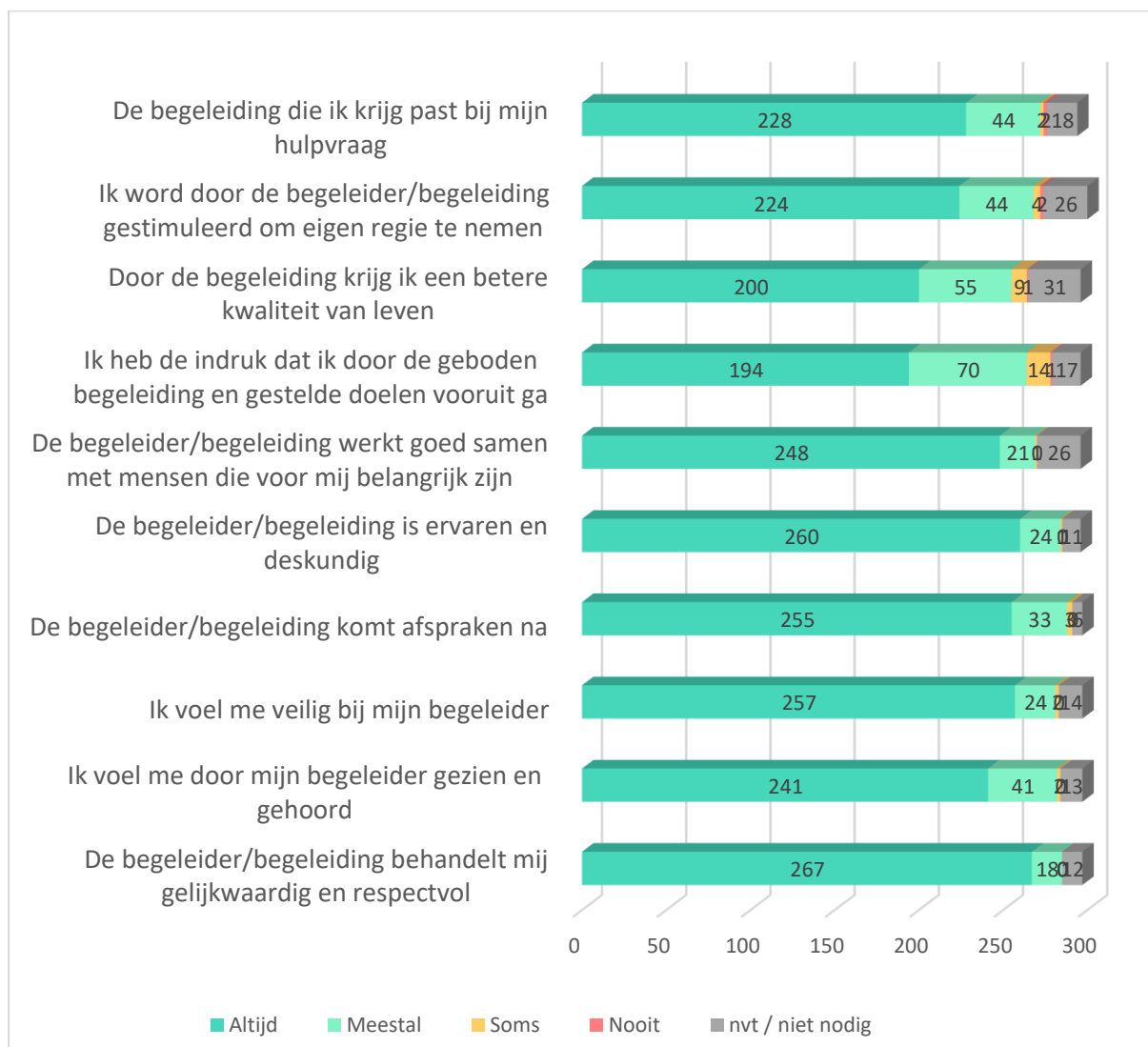


Afbeelding 1. Aantal ambulante cliënten in zorg per maand in 2024

Absoluut gezien zijn er meer vragenlijsten ingevuld dan in 2023 en daarmee is de respons gestegen van 33% in 2023 naar 43% in 2024. Dit is een positieve ontwikkeling. In 2025 wordt er een anonieme tevredenheidsmeting in één keer uitgezet. Dit is een nieuwe eis in de aanbesteding van Rijk van Nijmegen.

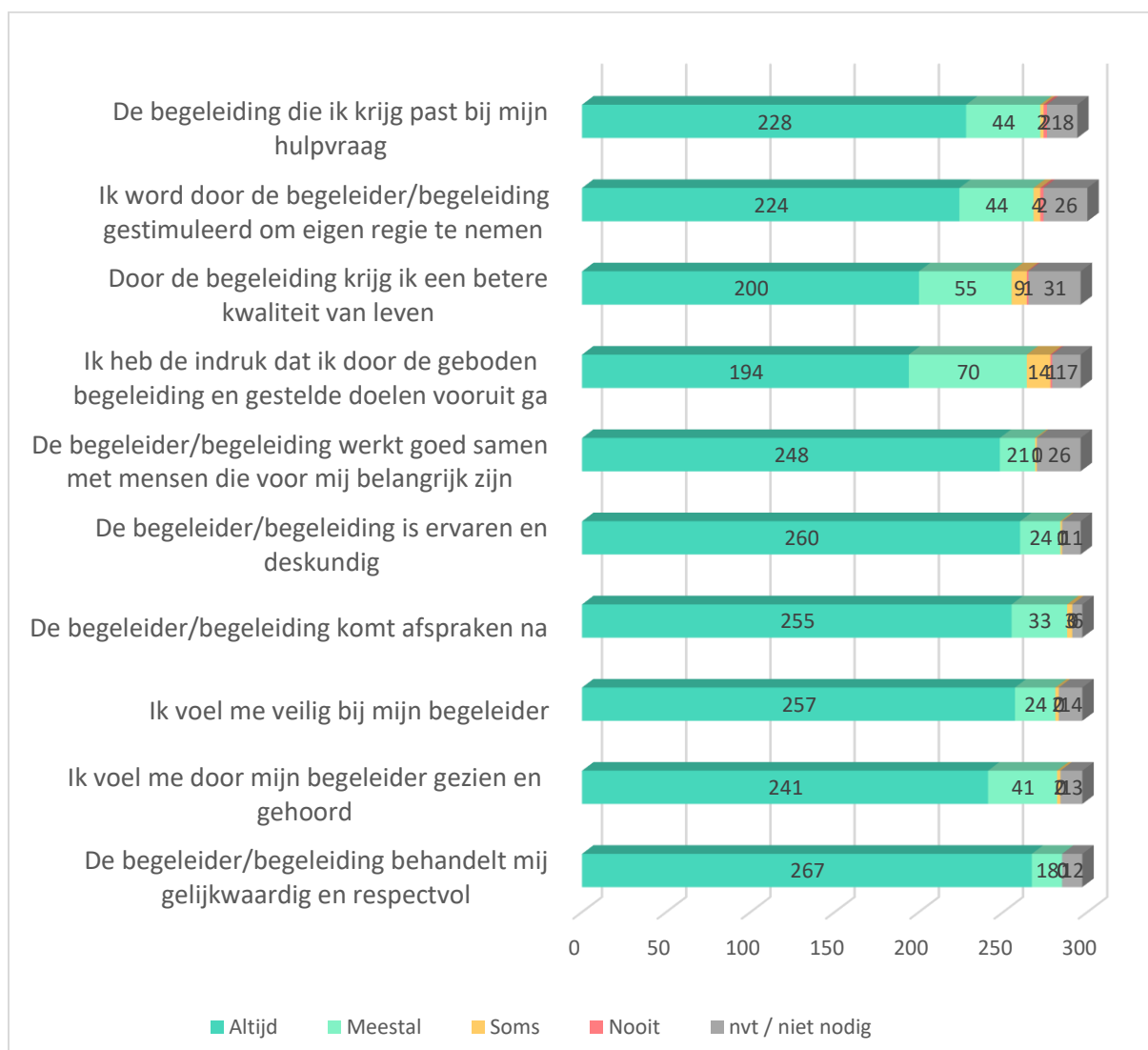
3.2 Scores algemene vragen

In de vragenlijst worden 10 vragen voorgelegd. In onderstaande grafiek worden de antwoorden per vraag weergegeven. Vrijwel overal wordt overwegend 'altijd' gescoord.



Figuur 1. Absoluut aantal antwoorden op algemene vragen

In onderstaande figuur wordt duidelijk op welke vragen het vaakst met “meestal” wordt geantwoord en op welke het meeste “soms” of “nooit”. Bij deze laatste twee antwoorden zit het grootste verbeterpotentieel. Het antwoord optie “nooit” is 6x gebruikt, waar dit vorig jaar 2x is gebruikt.



Figuur 2. Absoluut aantal antwoorden op algemene vragen

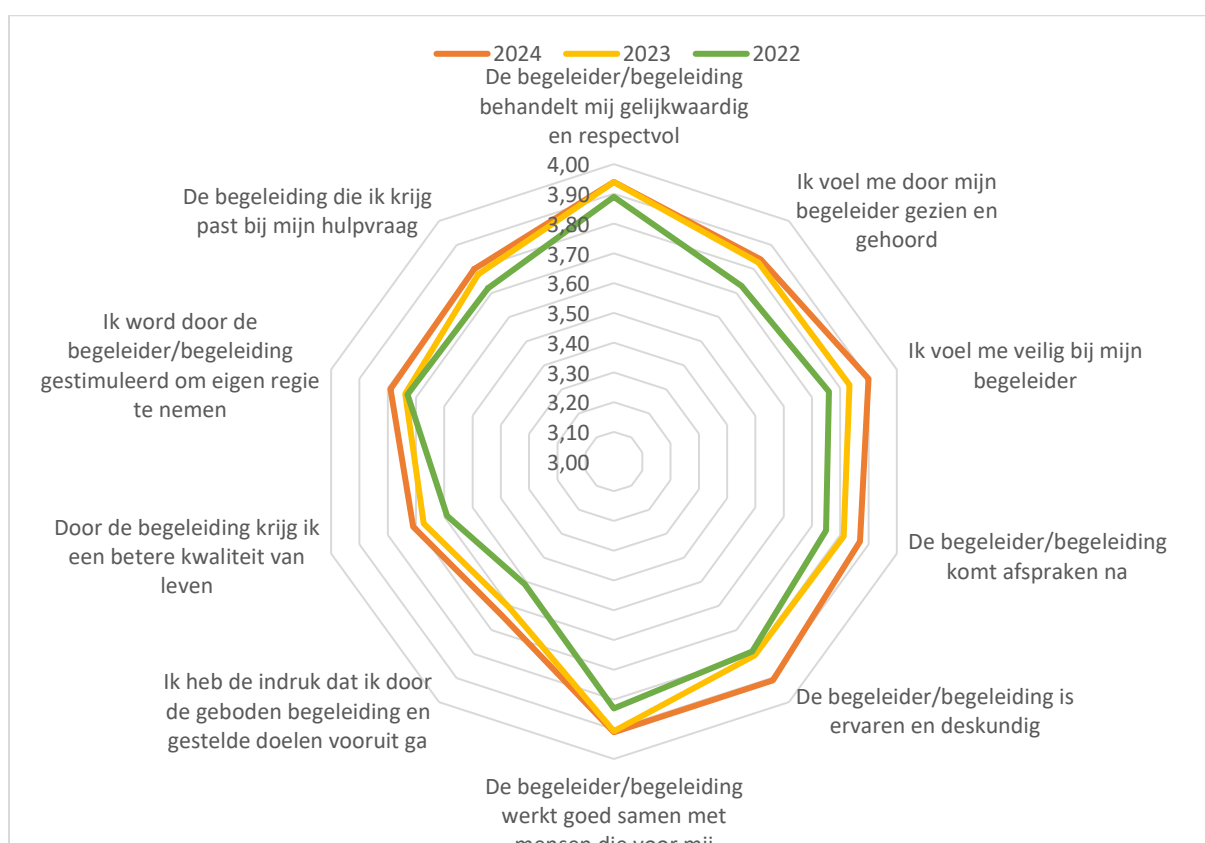
Om het op een andere manier duidelijk te maken, is een radargrafiek gemaakt op basis van de gemiddelde scores op de vraag. Hierin wordt duidelijker zichtbaar welke vragen gemiddeld lager scoren. In deze grafiek van figuur 3 heeft de buitenste ring de hoogste gemiddelde score en de binnenste ring de laagste. De vragen waarop "0. Niet van toepassing" is geantwoord zijn in deze gemiddelden niet meegenomen.



Figuur 3. Gemiddelde score op algemene vragen

Uit figuur 4 wordt duidelijk dat een gelijkwaardige en respectvolle behandeling het hoogst scoort (3,94). Daarop volgt: De begeleider/begeleiding werkt goed samen met mensen die voor mij belangrijk zijn en is ervaren en deskundig (3,91). Ik voel me veilig bij mijn begeleider (3,90) en de begeleider komt zijn afspraken na (3,87) zitten daar vlak achter. De verbetering van de kwaliteit van leven (3,71) en de vooruitgang van doelen door de begeleiding (3,64) scoren beiden relatief laag. Dit was vorig jaar ook aan de orde en beide worden nu iets hoger gescoord dan vorig jaar.

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



Figuur 4. Gemiddelde score op algemene vragen

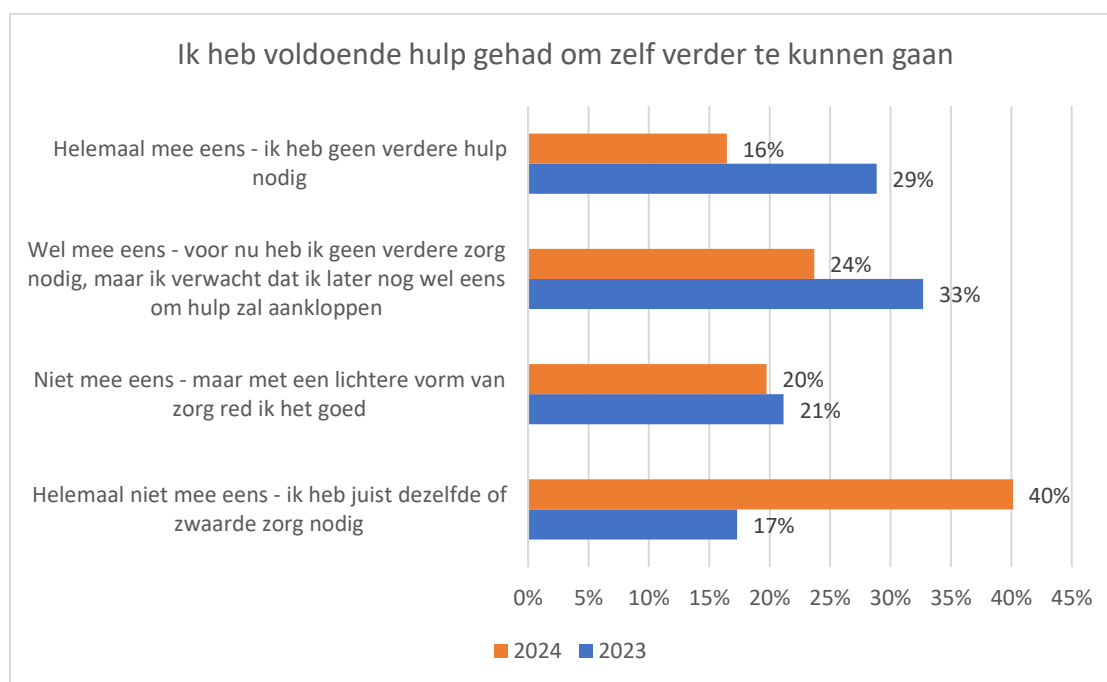
3.3 Scores op de aanvullende vragen

3.3.1 Algemeen

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:

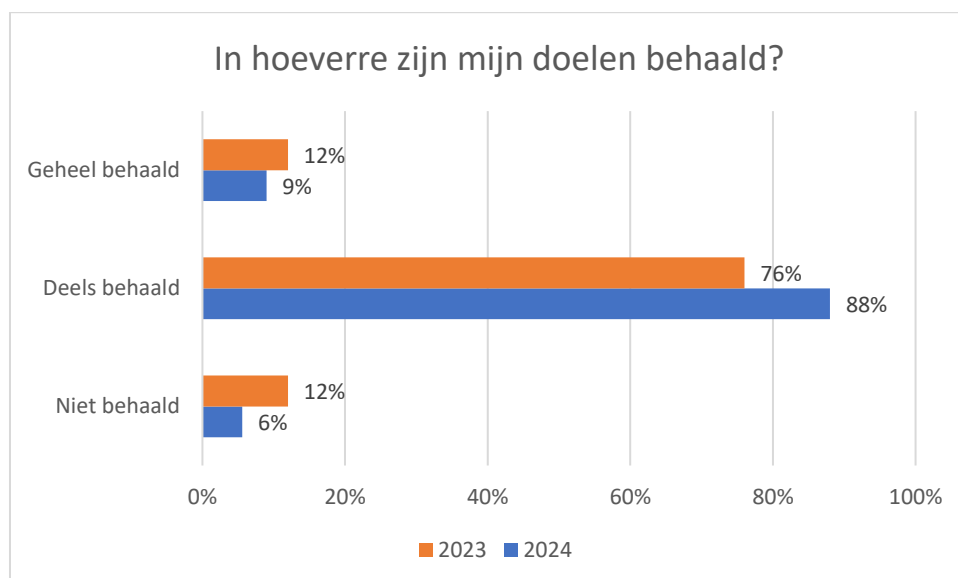
- Helemaal niet mee eens – ik heb juist dezelfde of zwaardere zorg nodig
- Niet mee eens – maar met een lichtere vorm van zorg red ik het goed
- Wel mee eens – voor nu heb ik geen verdere zorg nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel een om hulp zal aankloppen
- Helemaal mee eens – ik heb geen verdere hulp nodig

In totaal hebben 152 mensen deze vraag beantwoord. Slechts 27 van hen zijn echter uit zorg gegaan, hun antwoorden zijn hieronder meegenomen. Bij alle gegeven antwoorden is er ten opzichte van vorig jaar minder gescoord. We zien een opvallende groei bij de mensen die het helemaal niet eens zijn met de vraag. Zij hebben juist dezelfde of misschien wel zwaardere hulp nodig.



Figuur 5. Percentage scores op outcome bij uitstroom

Op de vraag in hoeverre doelen zijn gehaald, hebben 249 mensen antwoord gegeven. De antwoorden zijn omgezet in percentages van het totaal en vergeleken met de percentages van 2023.



Figuur 6. Percentage doelen behaald

Hier zien we een beeld met een verbetering van de gehele doelrealisatie; 24 cliënten (9%) geven aan dat hun doelen geheel behaald zijn. Dit is iets minder dan vorig jaar (12%). Veruit de meeste cliënten geven aan dat hun doelen deels behaald zijn (88%). Dit percentage is toegenomen. Het percentage niet behaald is gehalveerd.

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

3.3.2 Identiteit

We vinden het belangrijk om niet alleen goede zorg en begeleiding te leveren, maar ook een veilige omgeving te creëren voor cliënt en medewerker. De hoofdbelofte die wij willen waarmaken als organisatie is mensgerichtheid, we zijn een organisatie voor iedereen. We willen een inclusieve organisatie zijn, waarbinnen diversiteit mogelijk is. We vinden het belangrijk dat zowel cliënten als medewerkers zich geaccepteerd en gewaardeerd voelen, en op alle vlakken zichzelf kunnen zijn. Om deze reden hebben we op een aantal punten in onze processen rondom zorg voor cliënten en medewerkers extra aandacht besteed aan deze thema's.

Daarnaast hebben we een gespecialiseerd team binnen de ambulante begeleiding, dat zich richt op het leveren van cultuur sensitieve zorg. Daarnaast hebben we vanuit onze visie op mensgerichtheid meer aandacht voor de nazorg bij incidenten, waarbij we niet alleen kijken naar het oplossen van de situatie zelf, maar – zeker bij ernstigere incidenten – ook meer aandacht voor hoe het gaat met betrokkenen ná het incident. Middels het toevoegen van deze vragen in de tevredenheidsmeting, hopen we zicht te krijgen op het resultaat van de ingezette ontwikkelingen.

Op de vraag “Ik identificeer me als LHBTI+ persoon” zijn 232 antwoorden gegeven; 14 Ja, 210 Nee en 8 Zeg ik liever niet. De 14 cliënten die zich identificeren als LHBTI+ persoon, voelen zich door hun begeleider geaccepteerd als LHBTI+ persoon. Dat 8 cliënten aangeven niet te willen aangeven of ze zich wel of niet als behorend tot deze groep identificeren kan mogelijk duiden op een onvoldoende gevoel van veiligheid om hier open over te kunnen zijn. Een van deze cliënten geeft aan zich ‘meestal’ gewaardeerd te voelen door de begeleider. Ook wordt 2x in de omschrijving aangegeven dat ‘zeg ik liever niet’ wordt gezien als ‘n.v.t.’.

3.3.3 Cultuur

Op de vraag “Ik heb (naast de Nederlandse cultuur) ook een andere culturele achtergrond en/of een migratieachtergrond?” zijn 236 antwoorden gegeven; 71 Ja, 161 Nee en 4 Zeg ik liever niet. Als we de groep van Ja bekijken met de vragen “Mijn begeleider gaat respectvol om met mijn cultuur en gewoontes” geven 60 cliënten het antwoord Altijd en 1 cliënt Meestal.

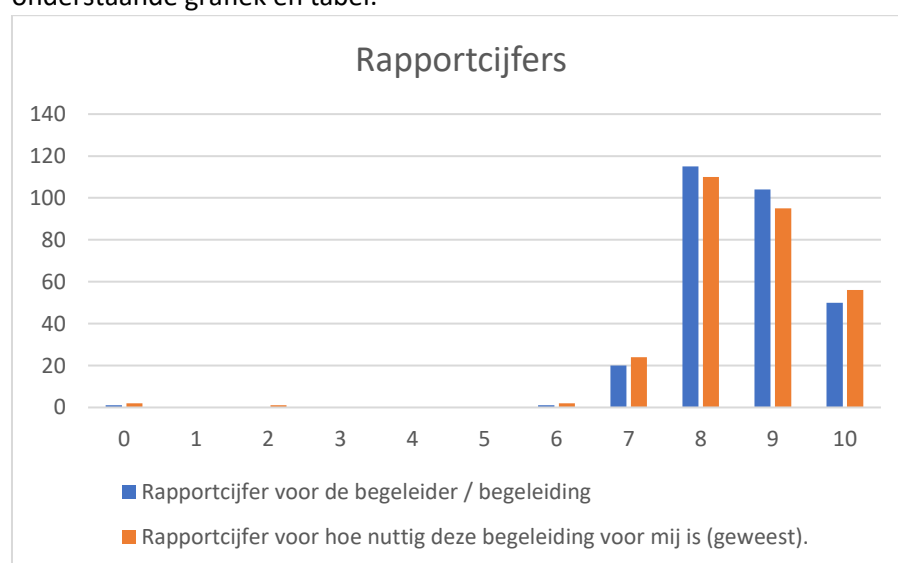
Op de vraag “Mijn begeleider houdt rekening met mijn waarden en normen”, 60 Ja en 2 Meestal.

3.3.4 Incidenten

Om in te zoomen op MIC-meldingen is de vraag gesteld “Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met een incident tijdens de zorgverlening (bijvoorbeeld vallen, agressie, medicatiefouten, etc.)?”. Van de 236 antwoorden geeft aan 22 Ja, 214 Nee. Bij de cliënten die te maken hebben gehad met een incident en het antwoord Ja gaven, geven 18 cliënten aan dat de begeleider altijd voldoende aandacht had voor hen na het incident. 2 cliënten Meestal en 1 cliënt Soms. De cliënt geeft hierbij aan dat er serieuzer mag worden omgegaan met fysieke verwondingen. De geboden nazorg was voor 15 cliënten Altijd voldoende, voor 4 Meestal voldoende, voor 1 Soms en voor 1 Nooit.

3.4 Rapportcijfers

We hebben cliënten gevraagd om rapportcijfers te geven voor hun begeleider(s) en voor het nut van de begeleiding. Dit is 290 (nut van begeleiding) of 291 (begeleiders) keer gedaan. De gemiddelde rapportcijfers wijken nauwelijks af van de gemiddelde cijfers van de voorgaande jaren. Zie hiervoor onderstaande grafiek en tabel.



Figuur 6. Rapportcijfers

Gemiddelde rapportcijfers	2020	2021	2022	2023	2024
Rapportcijfer voor de begeleider	8,5	8,4	8,4	8,6	8,6
Rapportcijfer voor hoe nuttig deze begeleiding voor mij is (geweest)	8,4	8,5	8,5	8,6	8,6

3. Conclusie

Clënten die ambulante begeleiding ontvangen binnen TVN Zorgt zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij ontvangen. Het algemene rapportcijfer is een **8,6**. Dat is een cijfer om trots op te zijn.

Clënten zijn het meest tevreden over de gelijkwaardige en respectvolle bejegening van de begeleiding en de samenwerking 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 beter gescoord op het deels behalen van doelen bij de algemene vragen. Hier zien we ten opzichte van vorig jaar sowieso een stijging. Desondanks wordt dat niet altijd ervaren als vooruitgang als gevolg van de begeleiding.

Er is een behoorlijke stijging te zien bij de vraag of er voldoende hulp is geweest om zelf verder te gaan.

Wat belangrijk is om te benoemen, is het feit dat er een toename is in zorgzwaarte en problematiek van (nieuwe) cliënten. Dit heeft voor een deel te maken met de komst van de buurtteams die zorgvragen van kleinere omvang of minder complexe zorgvragen zelf oppakken. Door deze ontwikkeling neemt het aantal cliënten af, maar de cliënten die in zorg komen hebben vaak een zwaardere zorgvraag. De effecten van deze zware problematiek hebben ook gevolgen op de ervaren kwaliteit van leven en als zodanig dat dit niet volledig aan de kwaliteit van de begeleiding toegeschreven kan worden. Ook de groei binnen de ZBO (cluster 4 scholen) met cliënten met zwaardere zorgvragen kan oorzaak zijn van deze stijging.

Voor komend jaar gaan we aan de slag met het formuleren van SMART doelen en het evalueren hiervan. Vanuit de financiers zal hier meer controle op plaatsvinden. Daarnaast is het van belang om in te spelen op de veranderende doelgroep door het goed matchen en scholen van onze medewerkers.

Bijlage 1. Toelichting bij de algemene vragen

Hieronder ziet u de toelichtingen die zijn gegeven bij de algemene vragen. De toelichtingen zijn volledig in de bewoordingen van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, wel hebben we daar waar namen van cliënten genoemd worden deze geanonimiseerd.

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 S. en zijn eigen beleving gaat.
Medewerker X en ik hebben samen veel succes behaald.
Vraag 4, 5, 6, 8 en 9; deze vragen zijn moeilijk te beantwoorden omdat S. zelf niet kan vertellen hoe het gaat. Ik ben er niet bij.
B. gaat op zijn eigen manier met kleine stappen vooruit in zijn doelen. Antwoorden van moeder zijn gebaseerd op het vertrouwen en de terugkoppelingen aan het eind van de dag.
Zeer positief over de begeleiding. Eén vraag wist ik niet zo goed wat ik daarmee moest, lijkt mij niet van toepassing.
Bij de vragen waar n.v.t. is ingevuld, is het niet van toepassing of hebben ze er geen mening over.
Wordt (nog steeds) aan gewerkt gedurende het schooljaar.
Voor alle TVN-zorgt begeleiding.
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.
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.
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 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.
M. heeft het enorm naar zijn zin op de BSO. Hij voelt zich gezien en gehoord!
We zijn erg blij met de begeleiding van Medewerker X. Ze is lief, betrokken en ziet goed wat S. nodig heeft.
Gewoon zeer tevreden en ze praat ook goed over de begeleiding.
Moeder geeft aan dat ze had verwacht dat het wel wat beter zou gaan op school, maar dit is nu (nog) niet zo, o.a. door het tekort aan mensen. Moeder geeft ook aan dat ze niet zo goed kan

inschatten hoe de begeleiding gaat op school. Moeder geeft aan dat ze het fijn zou vinden als D. 1 - op 1 begeleiding krijgt.
S. heeft het goed naar de zin op de BSO. We hebben niet zo'n zicht op hoe de begeleiding is. Afspraken via de mail worden goed nagekomen.
De Bso(begeleiding) is een goede en veilige opvangplek voor het kind. En onder steunt in de verdere ontwikkeling. De mogelijkheid tot een dag BSO tijdens vakanties om met andere kinderen samen te spelen is een pluspunt.
Ouders vinden het lastig om de vragen voor F. in te vullen omdat zij niet aanwezig zijn in de klas. De zorg voelt goed en ouders zijn tevreden over de ZBO van TVN.
De begeleiding heeft de neiging om zaken van mij over te nemen zodat het schoolwerk sneller gaat. Letten op dat ik zelf dingen blijf doen.
Moeder geeft aan geen antwoord voor S. te kunnen geven. Haar gevoel en ervaringen met ZBO van tvn zijn positief.
A. heeft besloten om te stoppen omdat hij er minder plezier meer in had.
Dhr. geeft antwoord en benoemd dat het veel en lastige vragen zijn die dhr. niet geconcentreerd kunnen houden.
De begeleider is op het meest passende moment in mevrouw's leven gekomen! Mevrouw heeft veel gehad aan de geboden begeleiding vanuit TVN Zorgt!
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. Medewerker X 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 vind goed hoe medewerker x mij helpt. Ik wil zo door gaan.
Super tevreden en dankbaar voor deze begeleidster; Super tevreden en dankbaar voor deze begeleidster.
Ik ben tevreden over de geboden begeleiding. Ik ben wantrouwend van aard en heb een band opgebouwd met begeleiding waardoor ik meer mezelf durf te zijn.
Ga zo door.
Ik vind de begeleiding erg prettig. Medewerker x en y zijn een 'mensen mens' oordelen niet. Ik voel mij op mijn gemak en heb vertrouwen in de begeleiding. Ze stellen zich niet op als hulpverlener, luisteren goed, geeft tips en handvatten.
Over het algemeen zorgen begeleider en client dat laatstgenoemde de regie neemt en zelfstandig dingen opzoekt en uitvoert zo lang mogelijk zelfstandig blijft. Er was sprake van gelijkwaardigheid en empathie. Een kleine frictie wordt snel uitgesproken en opgelost. Er is eigenlijk altijd sprake van vertrouwen en gelijkwaardigheid en empathie. De overdracht naar Buurtteams verloopt vlot en soepel.

De ZBO die ik krijg helpt mij op een positieve manier vooruit.
Als ouders hebben we heel veel aan begeleiding en steun, T. heeft hier niet altijd behoefte aan.
Dat s. niet snel vooruit gaat in de gestelde doelen zegt niets over de geboden zorg.
J. vindt het fijn als ik kom, dan kan hij even zijn verhaal kwijt en kunnen naar afspraken als dat nodig is.
Moeder geeft aan dat de vragen niet passend zijn bij ZBO. Zij moet dit voor haar dochter invullen. Dit voegt voor haar niks toe. Zij vind het prettig om op school een praatje te maken met de zbo'ers die voor F. zorgen. Dat vind zij fijn en duidelijk. Ze geeft aan dat het fijn is dat ZBO vaak zo even evalueren.
Ouders hebben hierbij geen idee hoe dit voor F. is. Weinig terugkoppeling wat er gedaan is en hoe het ging. F. kan dit zelf niet aangeven.
Ze staan altijd klaar voor S. en kijken goed naar zijn behoeften.
Eigen regie waar nodig en mogelijk; Eigen regie waar nodig en mogelijk.
Ik ben zelf passief.
Samen met oma ingevuld, waar S. woont.
N. is nog erg jong en we zijn net begonnen met dit traject. Soms kan het ook zijn dat ze zaken anders interpreteert.
Client geeft aan dat de begeleiding lief is en zijn werk heel goed doet.
Ik ben heel blij met de begeleiding die ik vanuit TVN krijg.
We zijn heel tevreden over de huidige begeleiding.
Client heeft de enquête samen met haar moeder ingevuld. Als toelichting heeft ze geschreven: Deze enquête is niet geschikt om in te vullen door S. De begrippen "gelijkwaardig" / "respectvol" / "doelen behalen" zijn voor haar te moeilijk. S. gaat met plezier naar de BSO, ze (S.) zegt: "Jullie doen het heel goed en doen heel lief tegen ons."
Wij zijn heel blij met medewerker x! ook met de andere medewerkers van TVN die weleens met B. werken!
Reactie ouders: B. zit in de klas de Lavendel. Ik heb geen zicht hoe de begeleiding is, maar ik denk goed. Anders had ik het gehoord van de juf van de Lavendel klas daarom laat ik de vragen open.
Ik ben door begeleider zelfstandiger geworden. ik kan nu meer dingen zelf doen.
Begeleider x is een topper! Ze voelt B. aan en ziet door al het gedoe heen heel goed en realistisch zijn mogelijkheden. Haar duidelijke communicatie naar zowel B. als ouders is zeer helpend.
Er is hulp gevraagd voor de opvoeding van D. Intussen zijn wij, beide ouders, gestart met een eigen coachingstraject vanwege burn-out. Hierdoor lag de focus meer op eigen ontwikkeling van ons als ouders. D. is een temperamentvol kind, daarnaast reageert hij sterk op ons als het met ons minder goed gaat. Dit is een wisselwerking.

Antwoorden voor zover moeder kan beoordelen, Zij geeft aan er nooit bij te zijn en s. kan er niet over vertellen.
Meer luisteren.
Ik voel me gezien en gehoord en ervaar de samenwerking als prettig.
Ik ben tevreden over de begeleiding van medewerker x. 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.
Ze vind het niet leuk dat er spullen van haar zijn weggegooid. Het gaat beter met haar sinds er begeleiding is zegt mw.
Client zegt dat begeleiding en zij zelf heel erg ons best doen maar door de omstandigheden gaat ze toch achteruit ipv vooruit.
Erg tevreden.
Als je iets beloofd, ook doen.
Ik weet wat ik aan mijn begeleider heb. Ik kan haar appen als ik er zelf even niet uit kom. Het is heel fijn dat mijn begeleider contact kan hebben met mijn bewindvoering, hierdoor is de bewindvoering beter gaan lopen.
Mw. geeft aan tevreden te zijn en blij is mij als begeleider te hebben.
Ik vind het fijn dat ik mijn ervaringen en verhalen kwijt kan bij mijn begeleider. Ik heb er veel aan gehad dat mijn begeleider meekijkt met mijn uitgave patroon en dat hij met mij meegaat naar de huisarts. Ik voelde me gesteund.
Soms kan begeleider niks voor mij doen, dat ligt aan mij, niet aan hem.
Ik ben tevreden over de begeleiding.
A. zou gebaat zijn bij meer begeleiding. Bijvoorbeeld om sport/ spel, fijne/ grove motoriek activiteiten, zwemmen e.d. op te pakken.
Ik ben tevreden over de geboden begeleiding.
ik ben zeer tevreden over de aangeboden hulp
De begeleiding was ter overbrugging vandaar dat bepaald vragen voor mij niet van toepassing zijn.
Mw. geeft aan dat ze zeer blij is met haar begeleider en ziet dat er veel voor haar gedaan is. Ze zegt dat ze ziet dat er goeie vooruitgang geboekt is, zeker op het gebied van wonen.
Mw. geeft aan zeer tevreden te zijn geweest met de begeleiding.
ik heb verschillende begeleiders waardoor de antwoorden niet voor iedereen past. de antwoorden zijn een gemiddelde. Inmiddels heb ik een wlz en de begeleiding is daarom gericht op stabilisatie.

Geleerd om met openbaar vervoer te reizen. Scannen in het verkeer gaat beter. Met betrekking tot leren hoofdzaak en bijzaak onderscheid beter kunnen maken. Vier examenvakken behaald: maatschappijleer, d&p, wiskunde en economie.
Medewerker x is van alle markten thuis en dat is heel fijn. Ik vind de begeleiding heel plezierig.
Ik ben heel tevreden met wat we van mijn doelen bereikt hebben.
Medewerker x doet haar werk goed. Ik voel me gehoord en heb het idee dat medewerker x luistert, dus het zit wel goed.
Waar meestal staat bedoelt K. dat het hem niet lukt om volledig open te staan voor begeleiding.
Mijn gevoel van veiligheid m.b.t begeleiding kan wisselen per moment en persoon.
Sommige onderwerpen (hulpvragen) liggen buiten het bereik van mijn begeleider.
Medewerker x sluit goed aan bij H., hij voelt zich fijn bij haar. Alleen jammer dat er geen expertise is op het gebied van zwemles geven. Ik denk dat H. meer gebaat zou zijn bij een-op-een begeleiding van een zwemdocent.
Bij de laatste vraag: ik weet zelf wat voor begeleiding zou helpen bij mijn hulpvraag. We hebben geen oplossing gevonden voor mijn problemen.
Nee.

Bijlage 2. Toelichting bij de aanvullende LBHTI+ identiteit vragen

Ouders kunnen hier geen antwoord op geven.
Moeder kan hier geen antwoord op geven voor S.
Ik accepteer ze allen, er is vanuit mij respect en vertrouwen ten op zichte van hen.
Anderen rekenen mij tot de LBHTI+ gemeenschap, maar ik reken mezelf daar niet toe. Er is niets in mijn leven dat daarbij hoort. Ik heb geen enkele binding met die gemeenschap. Ik zie mezelf als een doodnormaal mens.
Ik ga vooruit door de geboden begeleiding omdat ze luistert, mij helpt reflecteren waardoor ik mijn eigen antwoorden vind. Ik vind de begeleiding erg prettig. Medewerker x 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.
De heer A. voelt zich door zijn begeleiders geaccepteerd.
Moeder geeft aan dat dit met haar dochter N. niet van toepassing is.
F. is 5. Ouders hebben geen idee.
Door heb ik maar vanuit de ouderrol ingevuld. Vanuit dochter is dit nog niet bekend; Door heb ik maar vanuit de ouderrol ingevuld. Vanuit dochter is dit nog niet bekend.
J.: Ik identificeer mij niet zo, maar respecteer andere mensen hier wel in.
Nee.
Ik merk er nooit niks van.

Bijlage 3. Toelichting bij de aanvullende cultuur vragen

Moeder geeft aan dat ze niet weet hoe goed op school er rekening wordt gehouden met andere culturen en gewoonten.
Moeder kan hier geen antwoord op geven voor S.
Dhr. heeft de zelfde culturele achtergrond als og.
Medewerker x spreekt Turks dat is fijn. Ik begrijp hem goed.
Dhr is als vrouw geboren, op zijn 21e geopereerd. Spreekt hier niet over.
Ik heb een Turkse vader en moeder.
Mijn zoon is nog zo jong, dat zijn cultuur en gewoontes niets te maken heeft met een ZBOer.
Medewerker X kent ook Turks cultuur en Nederlandse cultuur. Ik ben in Nederland geboren. Mijn vader en moeder zijn Turks. Kijk kon soms dingen mij beter uitleggen dan mijn ouder. Hierdoor begreep ik verschillen in culturen.
Ik heb voor de helft een Roma achtergrond.

Bijlage 4. Toelichting bij de aanvullende incident vragen

Bij thuisbegeleiding gaat dit goed. Moeder geeft aan dat ze op school niet weet hoe het hiermee gaat, ze vraagt zich af hoe op school het gedrag van D. op een goede manier wordt aangepakt.
In het verleden heeft F. agressie gezien in de klas. Wanneer zij hier last van heeft word zij kort gerust gesteld en worden ouders geïnformeerd. Overdracht van deze incidenten naar ouders gaan via school.
Medicatie vergeten in te nemen.
Er is een incident geweest buiten de hulpverlening om (bovenbuurman) maar meneer geeft te kennen dat hij zich gesteund heeft gevoeld door ons en wij adequaat hebben geanticipeerd hierop.
Vanwege oplopende stressmomenten door omstandigheden en door de problematiek van mijn partner en mijzelf zijn er wel eens botsingen geweest. Die zijn goed uitgepraat.
In het begin van het schooljaar kon ik met een ZBO-er niet goed samenwerken. Na een gesprek met mijn mentor en ZBO-er hebben we dit goed kunnen oplossen. Nu werken we goed samen en begrijpt ze mij.
Ouders hebben geen idee. Er is gebeld, dat vonden ouders fijn. Zij denken echter dat de val onderschat was.
Val met gebroken been tot gevolg. Is goed afgehandeld.
Gelukkig zijn er geen incidenten geweest op de BSO.
Ik heb van begeleider veranderd en dat kon wel dat ik terug kon gaan naar mijn oude begeleider namelijk medewerker X. Ik ben tevreden dat er naar oplossingen word gewerkt en opgelost wordt.
Wegens beperking van onze zoon is afgelopen jaren veel gebeurd. Er is wel altijd goed gehandeld door medewerker X. Wij krijgen hulp die wij nodig hadden als wij problemen ervaarden met onze zoon.
"Nee, hooguit dat S. een keer boos was en met spulletjes heeft gegooid. Daar is met de papa van S. over gesproken."
Client zegt; begeleiding en ik zijn bedreigd door de onderburen.
aantekening dit komt door nood na het safehouse en er geen spoed kon komen bij de aanvragen als bij de buurtteams en GGD. kort gezegd het zorgsysteem en regeling in Nijmegen is slecht georganiseerd naar mijn mening en is tot een diepte punt gezakt. Dat zelfs ik dakloos was mij niet kon helpen. Dit heeft niks te maken gehad met begeleiding vanuit jou.
een vaste gast (inmiddels overleden) kon intimiderende/ongepaste opmerkingen maken. 2 keer is dat ver over mijn grenzen gegaan. Omdat ik op dit terrein kwetsbaar ben, was dat lastig voor mij. ik heb daar toen met een van de begeleiders over gepraat, en nagedacht over hoe ik daar in het vervolg mee kan omgaan.

Nazorg na fysieke verwondingen of ongelukjes word te coulant/luchtig over gedaan. Dit mag serieuzer opgepakt worden door groepsleiding. Beter inschatten wat voor fysieke nazorg nodig is na incidenten.

Bijlage 5. Toelichting bij de aanvullende vragen over uit zorg gaan

Ruimte voor toelichting op de vraag: *Vraag de cliënt/ouder te reageren op de volgende stelling: "ik heb voldoende hulp gehad om zelf verder te kunnen gaan" (alleen als de cliënt uit zorg gaat)*

Client behoud zorg en doelen blijven van toepassing.
We zijn nog volop bezig met doelen maar we gaan wel vooruit.
Zorg zal altijd noodzakelijk blijven.
Doelen moeten nog behouden blijven, maar wel deels behaald.
Doel van gewenst gedrag laten zien door hulp te vragen is deels behaald. Maar het blijft een doel, omdat dit doorgezet moet worden.
L. zal altijd 24/7 zorg nodig hebben, dus niet van toepassing.
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.
Het gaat hier enkel alleen om de BSO opvang van onze zoon T.
'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'.
Doordat we allemaal geen grip krijgen op zijn (over)vermoeidheid.
J. is uit zorg gegaan omdat hij te veel dingen in de week had. J. al nog steeds zorg nodig blijven hebben in zijn leven.
Op school moet er meer begeleiding komen.
De begeleiding blijft altijd nodig, mijn hulpvraag zal in de toekomst niet veranderen.
Moeder is positief oiver de zorg vanuit TVN. Zij wenst wel een betere afstemming qua zorg voor S. en de school planning.
De zorg is net gestart en zal onderzoeken of er een WLZ indicatie passend is.
Het gaat hier om een omgang tussen vader en kinderen. De omgang is wel vaker doorgegaan dan de periode hiervoor.
Ik heb nog begeleiding.
Langdurige zorg nodig. Client gaat ze zorgvraag op een andere manier invullen in samenwerking met het sociaal wijkteam.
Gaat niet uit zorg.
A. krijg dagbesteding.

Wordt overgedragen aan buurtteams.
Wellicht in de toekomst hulp nodig bij de opvoeding van mijn jongste zoon.
Doelen zijn niet/deels behaald. Het ontlasten van ons als ouders gaat heel fijn.
Er was meer zorg nodig ivm toename andersoortige zorgvragen! WLZ indicatie was nodig en er is nu gepast zorg geregeld voor mevrouw.
We zijn heel erg blij met J. De meisjes zijn dol op haar en haar hulp!
Momenteel is er een slechtere periode waardoor de doelen niet behaald kunnen worden. De gestelde doelen blijven behouden.
Bij afspraken met jeugdzorg of instanties kan ik niet zelf. Ik heb geleerd welke brief voor welke instantie is maar ik heb nog moeite om contact op te nemen met instanties omdat ik me zelf niet goed kan verwoorden.
We blijven toewerken naar begeleidingsvrij worden.
We concluderen vandaag dat er geen zorgvraag meer is voor ambulante begeleiding omdat er een dagbestedingsplek is gevonden waar dhr. naar volle tevredenheid elke week naar toe gaat, sociale contacten heeft, een uitlaatklep heeft, beweging krijgt, waardoor er thuis geen vraag meer is waarvoor de ambulante begeleiding oorspronkelijk is gestart.
Nvt, omdat de zorg naar een andere zorgaanbieder gaat.
Verwacht niet hulp nodig te hebben maar weet wel dat er de mogelijkheid is.
Er is een overdracht gaande naar Buurteams.
Ik zal altijd dezelfde zorg nodig blijven houden op school.
De indicatie loopt nog een tijd door, we zitten nog midden in het proces dus deze vraag is nog niet van toepassing.
We zitten nu nog midden in het proces. Thuis gaat het heel goed, maar de aandacht wordt nu verlegd naar school.
We zitten nog in het proces van wonen, dus dit loopt nog.
S. zijn aandoening maakt dat hij levenslang afhankelijk is van zorg.
Ik woon op de Winckelsteegh, waar ik de zorg krijg die ik nodig heb en ga daar ook naar de dagbesteding.
Wij hebben nu meer begeleiding in huis wegens dat onze zoon met de justitie in aanraking is gekomen.
Mijn dochter is nog niet terug. maar door deze situatie is mijn andere dochter heel erg beïnvloed. Ik wil graag dat er wordt gekeken hoe mijn kleinste dochter geholpen kan worden want het gaat niet goed met haar. Mijn vrouw voelt zich ook heel slecht. ze heeft begeleiding nodig.

nvt, cliënt gaat niet uit zorg.
We zijn supergoed bezig en hebben mooie voortgang gemaakt. Het is alleen een forse klus, tussen de dagelijkse bedrijven door en dat kost meer tijd om op orde te krijgen.
S zit momenteel in een gesloten jeugdzorg. S heeft meer hulp nodig dan dat wij konden bieden. Dit is besloten vanuit de voogd.
Client gaat niet uit zorg.
J. is gewond geraakt aan ZBO, altijd een op een gehad en geeft aan dat hij ook volgend jaar de een op een hulp nodig heeft.
Ik kan niet alles. Maar ik wil graag nu zonder begeleiding proberen. Als het niet lukt ga ik weer hulp vragen. Ik ben blij dat ik dit kan doen.
Mijn dochter gaat naar kamertraining.
Ik heb veel hulp gehad, maar heb dezelfde zorg nog nodig.
Client gaat verder met mijn begeleiding via de WMO om de deels behaalde doelen alsnog te kunnen behalen.
Cliënt gaat begeleid wonen met dezelfde zorg/hulpvraag.
de begeleiding is pas dit jaar gestart en we werken nog verder om de doelen te behalen.
verslechtering: i.v.m. niet volledig opvang zorgvraag. beschikking loopt. Ik heb meer opvang nodig die jullie mij nog niet kunnen bieden.
Ik ben recent verhuisd en vanuit de woningbouw is het wenselijk dat ik de begeleiding nog minimaal 1 jaar aanhoudt.
Ik kom zelf uit de hulpverlening en heb er moeite mee om nu de rol als cliënt in te nemen. Ik laat niet altijd het achterste van mijn tong zien.
het zelfde verhaal als bovenstaande berichten.
Met medewerker X kan T. zich ontwikkelen 1 op 1, ze leert veel van haar en is fan van haar. De zorg is enorm waardevol voor ons.
nvt, client ontvangt begeleiding.
nvt, client ontvangt begeleiding.
nvt, client ontvangt begeleiding.
nvt, client ontvangt begeleiding.
nvt, client ontvangt begeleiding.
nvt, client ontvangt begeleiding.

nvt, client ontvangt begeleiding.
J. zorgt voor de balans die we nodig hebben.
Mijn doelen zijn deels behaald, maar dit is een tussenevaluatie, dus wij zijn nog niet helemaal klaar.
vanuit de gemeente is besloten om de hulp niet meer te verlengen. dat was geen eigen keuze.
In groep 2 had N. haar doelen nodig. Maar na de zomervakantie en start van groep 3 helemaal niet meer.
Dhr. heeft een Wlz indicatie.
De gestelde doelen blijven.
zie bijlage.
Ik blijf nog ter controle bij Pro Persona.
Ik ga na het stoppen van deze begeleiding verder bij Heldr (onderdeel Vincent van Gogh). De precieze invulling is nog niet bekend.
Ik heb al een tijd zwaardere zorg nodig. Door de begeleiding die ik heb ontvangen is dit steeds duidelijker geworden.
Het is nodig om op dezelfde wijze door te gaan.
Ji: Vanwege mijn school situatie vind ik het nu heel fijn om andere afleiding te hebben bij BuitenGewoon Logeren.
Mw. geeft aan: Omdat ik momenteel zoveel ziek ben wil ik de beschikking niet verlengen. Wanneer het beter gaat en ik weer aan mijn doelen kan werken zal ik opnieuw een aanvraag doen bij het sociaal wijkteam.
Nu herindicatie .
ik heb wlz waardoor ik langdurig begeleiding ontvang. Bepaalde doelen zijn blijvend aanwezig.
ik heb wlz waardoor ik langdurig begeleiding ontvang en nodig heb.
Misschien blijkt het in de toekomst als ik op mezelf wil gaan wonen dat ik wat ondersteuning nodig zal hebben ivm mijn thuis situatie.
H. heeft dezelfde een-op-een zorg nodig om verder te kunnen gaan met zwemmen. Hij gaat niet zelfstandig het zwembad in. Wel is hij erg vooruit gegaan in zijn zelfstandigheid wat betreft het omkleden en afdrogen. Dit doet hij geheel zelfstandig.
S. krijgt nu een intensievere vorm van behandeling.
mijn autisme veranderd niet - het zou fijn zijn als de zorg dat een keer begreep.

Bijlage 6. Toelichting bij de aanvullende vragen de rapportcijfers voor begeleiding

Ouders vinden de begeleiding van Buitengewoon fantastisch!
We krijgen van S. geen negatieve uitingen over BGL te horen. S. is erg positief over BGL en wij ook.
F. gaat graag naar jullie toe. Is er op haar gemak en weet wat er van haar verwacht wordt en wat zij van jullie kan verwachten. ze vertelt thuis enthousiast over haar bezigheden en ze is teleurgesteld als er een dag geen opvang is of ze niet gaat. De geboden structuur en duidelijkheid is voor haar heel erg belangrijk, daar vaart zij wel bij en daar leert ze het beste bij!
Zonder mijn begeleider was ik nooit zo ver gekomen. Ik heb vroeger veel schulden gehad, relatie problemen en mijn kinderen zouden niet bij mij mogen logeren.
Zeer tevreden.
Zie toelichting bij vraag 1.
Gemiddeld voor de begeleiders een 8,5. Er is altijd ruimte voor verbetering maar over het algemeen zeer tevreden. De begeleiding is heel fijn en zeer nodig.
Gebaseerd op het vertrouwen en de terugkoppelingen aan het eind van de dag.
M. geeft een 100! Papa en mama ook :)
Zonder de begeleiding had moeder het niet kunnen redden. De begeleiding is altijd zeer gewenst en nodig.
Ik ben als ouder niet overal bij en L kan mij natuurlijk ook niets vertellen, dus een 10 leek me in dit geval wat overdreven ;-). Verder gewoon super tevreden!
B. heeft drie begeleiders voor zbo/bsa en over alledrie zijn ouders zeer tevreden. De 1 op 1 begeleiding is zeer waardevol voor B. Het is voor B,. heel fijn als ze begeleidt wordt door iemand die haar goed kent. Ouders hebben geen rapportpunt ingevuld, daar ik verplicht een getal moest invullen heb ik een 8 genomen omdat dit me passend lijkt.
De BSA (begeleiding) is een goede opvang voor het kind en ondersteunt in de verdere ontwikkeling van het kind.
Begeleiding voelt L. zich veilig, bij de andere bsa kinderen vindt L. soms spannend.
ZBO helpt mij bij activiteiten in de klas en zorgt voor mij bij het eten/ADL.
‘Ik kan zelf niet naar de wc dus het is fijn als ik geholpen word’
S. en ik zijn erg tevreden!

De juffen maken het leuk en de kinderen ook.
ouders geven een 9,5 bij beide vragen maar dit is niet in te vullen in het vakje.
De begeleiding zorgt ervoor dat E. veilig en passend opgevangen wordt na school als wij ouders niet vroeg thuis kunnen komen uit werk. Ook leert ze er andere kinderen en spelletjes kennen. Ze vind ook de rust na schooltijd.
'Iedereen was heel aardig voor mij en probeerde mij te helpen' Aldus S.
(Er is altijd wel iets te verbeteren :)). Wat een toppers zijn jullie!
We zijn ontzettend blij met de begeleiding van medewerker X. Buiten de bij het eerste punt benoemde feedback beweegt ze zich prettig binnen ons gezin. Ook dat is heel fijn.
Zijn op dit moment tevreden;Zijn op dit moment tevreden.
Altijd zeer ervaren aardige professionals.
Deze rapportcijfers zijn voor de begeleiding thuis. De begeiding op school is minder goed, hier zou moeder voor beide vragen de cijfers 7 willen geven.
Rapportcijfer door S. gegeven.
Ouders hebben geen rapport cijfer gegeven. Zij geven wel aan tevreden te zijn met de zorg. Zij hebben op dit moment geen verbeter punten voor de zorg van TVN. (een 7 ingevuld aangezien er altijd verbetering plaats kan vinden)
Ik heb fijne begeleiding zowel in de ochtendzorg als middagzorg. Ze helpen mij allemaal heel goed en we hebben het gezellig samen.
Moeder geeft aan dat het persoonlijke contact met de evv'er erg prettig is. Ook vind zij dat de ZBO S. goed zien alleen. Moeder wenst dat er een betere afstemming komt voor S.. Er is nu te zien dat S. alert is wanneer ZBO geen aandacht hier aan kan geven door de vaste school planning.
Het wordt steeds beter. Mijn begeleidster leert mij steeds beter kennen en ik haar.
Dhr. benoemt een acht en zegt tevreden te zijn. Dhr. kan niet vertellen waarom hij een acht geeft.
Het is fijn dat de begeleider altijd bij de omgang is. Ze voelen zich veilig bij de begeleider.
Ik ben heel tevreden en ik ga vooruit. Ik ben heel erg tevreden en het gaat goed.
Alleen de taal is soms een belemmering. Maar het lukt.
Ik ben tevreden over mijn begeleider.
Client zegt dat ik (Medewerker X) een van de fijnste (beste) zorgverleners voor haar ben geweest via TVN.
Tevreden.

Voor mij heeft het wel zin gehad. Ik heb het heel erg naar mijn zin gehad met medewerker X en vond het super fijn.
Ik vond dat ik geen begeleiding nodig had.
Ik ben blij met de hulp van Apollis Zorg.
Ik ben heel tevreden.
meneer wilde een 9,5 geven maar dit behoort niet tot de opties.
Moeder vindt het een geweldige plek, K. geniet elke keer weer en kan ook tegelijkertijd groeien.
Begeleider was er op het juiste moment voor mevrouw !
Moeder is erg blij dat er mannelijke begeleiding is bij BGL omdat ze alleenstaande moeder is.
Wij zijn ontzettend blij dat medewerker x er is. Ze is betrouwbaar, heel leuk in de omgang met S., empathisch en consequent.
Mevrouw geeft aan erg blij te zijn met ons als begeleiders.
Super tevreden!
Ik ben heel tevreden over de begeleiding en ondersteuning. Ik ben zeer vooruitgegaan.
Ze helpt en praat met de meisjes als ze een probleem hebben, geeft raad en vertrouwen.
De begeleiding is verlengd om draagkracht te vergroten.
zeer tevreden.
Zonder begeleiding zou ik alleen maar meer problemen hebben. Door medewerker X heb ik rust in mijn hoofd.
Zo veel geduld en begrip getoond echt gewoon top;Zo veel geduld en begrip getoond echt gewoon top.
Ik ben tevreden over de begeleiding door medewerker X.
Als ik nu een 9 of 10 zou geven dan zou ik geen verlenging van begeleiding nodig hebben.
Zie geen minpunten. Vind het goed, 9 is te hoog, dan zou ik geen hulp nodig hebben.
Ik vertrouw medewerker x, zo kon ik verdere stappen zetten, dat is belangrijk.
We zijn erg tevreden over medewerker x (ambulante zorg vanuit TVN), maar ook de andere hulpverleners van TVNzorgt.
We zijn eigenlijk niet toegekomen aan het opstellen en werken aan doelen omdat dhr. in de tussentijd erg ziek is geweest en door alle omstandigheden komen we nu op een punt dat het nu niet meer nodig is om doelen te stellen of de begeleiding voort te zetten. We ronden de

begeleiding in goed overleg af en er gaat een terugkoppeling naar de WMO consulent en de zorgorganisatie.
Zonder deze hulp had ik het niet gered.
zeer tevreden al die jaren begeleiding en ondersteuning.
De match tussen hulpverlener en gezin moet vanuit TVN wel goed gevonden worden, hv moet aansluiten/passend zijn binnen gezin.
De begeleiding heeft de heer A. met succes ondersteund om bijvoorbeeld assertiever te worden door aan trainingen deel te nemen. Dit is voortgaand proces. De heer voelde zich gesteund tijdens neuro-revalidatie traject en deze loopt nog. Ook bij leuke sociaal activiteiten voelde de heer A. ondersteund. De heer voelde zich ook ondersteunt tav zoektocht naar partner. De situatie rondom het slapen blijft een aandachtspunt.
Goede communicatie via app, duidelijk verslag in caren.
E. kan op de bso in een veilige omgeving sociaal gedrag oefenen, en zo hopelijk leren om goen samen te spelen;E. kan op de bso in een veilige omgeving sociaal gedrag oefenen, en zo hopelijk leren om goen samen te spelen.
Omdat de begeleiding en ondersteuning die ik ontvang er prettig en functioneel is.
We bleken T. snel te overvraging, vanwege haar lage sociaal-emotionele niveau. Als ouders veel nieuwe inzichten en handvaten gekregen hoe hiermee om te gaan.
Bedankt. Ga zo door :-)
Vanuit Client.
Ingevuld door de lerares.
ik heb het nodig dat iemand mij ondesteund bij instantie en met bellen maar ook relativeren, daarnaast begrijp i niet altijd alles wat artsen zeggen en maak ik me snel druk als iets niet lukt.
Meer info (achteraf) over de dag zou fijn zijn. Dat maakt het makkelijker voor L. om erover te vertellen.
- Relevantie van deze vragenlijst was voor ons wat minder. - We zouden graag wat meer inzicht krijgen in F. middag besteding. - Eerder duidelijkheid over opvangmogelijkheden in vakanties. - Al bijna 1 jaar op de wachtlijst voor extra middag. Nooit iets over teruggekoppeld gekregen, ook niet bij vraag hierover.
Vragenlijst niet van toepassing bij T.
We zijn zeer tevreden en gaan graag zo door!
Door de persoonlijke begeleiding op school is duidelijk zichtbaar geworden dat deze school niet passend is voor M., hierdoor is er een andere school gezocht die beter bij hem aansluit.

Er was een periode waarin de begeleiders veel wisselden. Dat was niet zo gunstig voor de begeleiding. Inmiddels is stabiliteit teruggekeerd. Er was een periode waarin de begeleiders veel wisselden. Dat was niet zo gunstig voor de begeleiding. Inmiddels is stabiliteit teruggekeerd.
Doelen zijn nog niet bereikt, er is zeker progressie geboekt. Ik ben nog niet daar waar ik wil zijn.
Doen allemaal hun best voor mij.
Geen.
Rapportcijfer begeleider BSO: 8, rapportcijfer ambulante zorg medewerker X: 5. Rapportcijfer hoe nuttig deze begeleiding voor mij is: BSO: 8, Ambulante zorg medewerker X: 7. Oma geeft aan dat het contact met medewerker x thuis goed is en zij veel doet, maar vindt het lastig dat verslagen en bevindingen ook bij de voogd terechtkomen. Niet alles klopt volgens haar. Verder is zij blij dat S. op BSO Enjoy terecht kan.
Ik ben heel erg blij met medewerker x \meedenkend, respectvol, positief, kijkt heel goed naar wat er op een bepaald moment speelt en nodig is, houdt de grote lijn vast, helpt met prioriteren en heel fijn dat ik soms gewoon mijn hart kan luchten en toch de gang erin kan houden.
Ik vind de begeleiding van TVN veel beter dan de begeleiding van de Ggz. Er wordt beter uitgelegd, ik wordt beter ondersteund om zelf dingen te ondernemen. Ik ben heel tevreden.
De begeleiding heeft zeker nut gehad alleen heeft S meer hulp nodig dan dit.
Ik ben altijd heel blij om de begeleiding te zien en ben heel blij met de ZBO en ambulante mensen die ik de afgelopen jaren heb gehad.
Begeleiding is als een sourt doublecheck volgens client.
Ik vind de begeleiding fijn, grappig en leuk!
J. geeft aan dat hij het fijn vond dat ik naar hem luisterde en samen met hem naar mogelijkheden zocht. Situaties en mogelijkheden bleven ook afhankelijk van de sfeer in de klas.
geen rapportcijfer gegeven door ouders.
Ik heb vanaf mijn 12e jaar in gezinshuis gewond. Vanaf mijn 18e ben ik zelfstandig gaan wonen. Zonder hulp zou ik niet redden om alles zelf te regelen.
De BSO is een fijne en veilige opvangplek voor S. na schooltijd. Hier kan ze ook met andere kinderen leren omgaan en spelen.
We hebben besproken het wandelen op een andere manier vorm te geven die beter aansluit op mijn doelen. Dit maakt het cijfer voor nu een 7. Verder helemaal tevreden met begeleider X.;We hebben besproken het wandelen op een andere manier vorm te geven die beter aansluit op mijn doelen. Dit maakt het cijfer voor nu een 7. Verder helemaal tevreden met begeleider X.
Medewerker x is een topper! Ze voelt B aan en ziet door al het gedoe heen heel goed en realistisch zijn mogelijkheden. Haar duidelijke communicatie naar zowel B als ouders is zeer helpend.

Medewerker X is de eerst hulpverlener die de situatie goed heeft ingeschat. Komt gelijk in actie en denkt mee en adviseert. Ook goed te bereiken. De situatie is veranderd door het uit het huis plaatsen van mijn dochter, waardoor de begeleiding ook veranderd is.
geen cijfer gegeven.
Ik vind het goed.
Goed.
zeer tevreden.
Medewerker X en B. hebben een fijne band met elkaar opgebouwd.
Zonder de ondersteuning red ik het niet.
Ik voel mij vertrouwd bij begeleiding waardoor ik gemakkelijker hulp vraag.
zeer tevreden.
Op dit moment ontvang ik de juiste zorg, echter heb ik behoefte aan meer uren zodat mijn situatie verder stabiliseert.
Mw. zegt dat een 7 een goed getal. Begeleiding doet veel voor haar daarom een 10.
Client vind alles heel goed. Maar dat er geen vervanging is als begeleiding uitvalt dat is heel stressvol. Belangrijk om dit te benoemen. Client hoopt dat dit toch snel wordt opgelost.
Erg tevreden, ik wordt altijd goed geholpen.
ze is duidelijk en consequent.
De begeleiding heeft mij geholpen wel iets uit de comfortzone te komen en mijzelf te laten horen.
A. geeft aan dat hij veel aan begeleider heeft gehad.
Mw. geeft aan het fijn te vinden om op iemand terug te kunnen vallen die praktische zaken voor haar kan regelen.
Collega's wel blijven attenderen op lijst met aandachtspunten. Deze zijn te vinden bij Documenten.
Gemeente Nijmegen is echt onder de maat qua regelingen en zeer slecht op de hoogte van zaken betreft andere gemeentes.
rapportcijfer voor de begeleider/begeleiding 8.5 (kan bovenstaand geen halve cijfers invoeren).
Ik voel mij op mijn gemak bij medewerker X en de begeleiding vind ik fijn.
Afgenomen op 24-09-2024. Gaat over het schooljaar 2023/2024.
Een weg van school naar dagbesteding is mede mogelijk gemaakt door ZBO. S. heeft interesses kunnen ontwikkelen en zich verder kunnen bekwamen op gebied van activiteiten en kennis te vergaren. S. heeft sociale vaardigheden geleerd van zijn begeleider geleerd!.

We zijn erg tevreden over alles.
De doelen zijn gedeeltelijk behaald, maar ik ben nog niet klaar.
Begeleiding heeft heel veel voor me betekend.
Wij en onze dochter zijn zeer tevreden.
Het cijfer zegt toch wel genoeg of niet.
Dhr. geeft aan dat de geboden zorg past bij zijn situatie.
Tevreden.
Begeleider heeft ouders enorm geholpen.
Er is veel gebeurd de afgelopen 2 jaar. Janneke heeft ons altijd gesteund waar nodig en was erg flexibel in de 'moeilijke' tijden. Ze paste zich continu aan.
Ik ben tevreden met de gekregen begeleiding.
J. vind het heel leuk op de bso en gaat er heel erg graag naar toe.
Ik vind het lastig om de nuttigheid te beoordelen omdat ik niet goed weet wat het woord nuttig omvat, ook niet na uitleg. Ik kan hier geen cijfer aan binden.
Zeer tevreden.
Moeder is tevreden over de begeleiding aan de hand van het specialisme van de begeleiders van Buitengewoon en dat zij dingen oppakken en zien die ouders zelf niet opvallen.
J: Hun snappen mij goed, ze kunnen mij goed helpen bij bepaalde situaties.
Mw. is zeer tevreden.
Constructief op alle vlakken waarin ik me wil ontwikkelen.
Zonder begeleiding loopt alles vast.
ik vind het lastig om cijfers te geven.
ik vond het prettig om met R. inspanning en daarna ontspanning werkte goed voor B! Goed om nieuwe energie te krijgen! Belastbaarheid dus in de gaten houdend.
ik ben erg tevreden, je loopt met mij mee, soms ga je wel een beetje hard maar veelal loop je mee in mijn tempo.
Ik heb een cijfer opgegeven omdat ik dit blijkbaar verplicht ben maar ik dit niet wilde. Ik houd er niet van om mensen met cijfers te beoordelen. Ik ben heel tevreden over de begeleiding die ik de afgelopen jaren ontving van medewerker X.
Medewerker X was een top begeleider.

Medewerker X doet haar werk bekwaam en goed, ze is een schat van een mens en weet rekening te houden met iedereen.
De begeleiding wordt relatief minder nuttig omdat ik mezelf steeds beter kan redden.
ik ben mede dankzij door deze plek en begeleiding zelfverzekerder geworden, uit een isolement gekomen en in staat om een vervolg stap te maken richting de maatschappij.
H. geeft aan liever een mannelijke begeleider te hebben.
Niet de schuld voor de begeleider, mijn probleem is complex. Het was geen verspilling van tijd zoals de meeste eerdere begeleidingen die ik gehad heb.
De begeleiding past bij wat ik nodig heb.
Daan komt met enorm veel plezier naar BuitenGewoon. Hij voelt zich erg veilig en vertrouwd en laat daarom een mooie groei zien.
Ouders zijn erg tevreden.
Deze vorm van begeleiding heb ik nodig anders loop ik vast in mijn hoofd.
Medewerker X voelt feilloos aan wat er nodig is in de begeleiding en kan ook mijn complexe vraagstukken ook goed.
Ik kan nergens zelfstandig naartoe. Ik ben erg blij met de hulp die ik krijg.
Ik heb met de begeleiding van medewerker X eindelijk hele belangrijke stappen in mijn leven kunnen zetten en de hulpmiddelen gekregen om mijzelf beter te begrijpen.
Ondanks dat niet alle doelen behaald zijn is het wel een 10.