



Professionals in NAH

Rapportage raadpleging 2022



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, juni 2022

Geschreven door:
Drs. Hanna Doornbos
Drs. Carolien Paters

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

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Wat gaat goed?	5
2.3. Wat kan beter?	9
3. Conclusies en aanbevelingen	12
3.1. Conclusies	12
3.2. Aanbevelingen	12
Bijlage I Aanpak methode	14
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	16

1. Inleiding

Professionals in NAH heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een raadpleging uitgevoerd in de periode april – juni 2022. Voor de raadpleging is, naar wens van Professionals in NAH, dezelfde opzet gebruikt als in 2017 en 2019. In dit rapport staan de resultaten van de raadpleging.

1.1. Doel

De volgende doelstellingen staan centraal in de raadpleging:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de mensen die gebruik maken van de begeleiding ten aanzien van de kwaliteit van de begeleiding (wat vinden zij?) en inzicht in achterliggende meningen, ervaringen en wensen (waarom vinden zij dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de begeleidingsplanbesprekingen en het verbeterplan op stichtingsniveau.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak.

1.2. Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Professionals in NAH. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de raadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de mensen die begeleiding krijgen van Professionals in NAH de begeleiding ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat zij goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 22 stellingen binnen 9 thema's. Aan het eind van elk thema is gevraagd of de respondent verbetering met betrekking tot het thema nodig vindt. De respondent kon dit antwoord toelichten.

Er is voor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder de mensen die minimaal drie maanden begeleiding hebben, dit zijn 2076 mensen. Van deze mensen hebben 1176 hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 57%, wat voor een groep die ambulante begeleiding ontvangt goed te noemen is¹.

2.2. Wat gaat goed?

Onderstaande paragraaf geeft weer wat de respondenten goed vinden aan de begeleiding van Professionals in NAH. Het is het resultaat vanuit de voorgelegde stellingen die als sterke punten konden worden aangemerkt. Dit zijn de stellingen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft gereageerd (de cijfermatige resultaten van alle stellingen staan in bijlage II).

Op basis van bovenstaand criterium kunnen we alle stellingen, behalve *Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen*, benoemen als sterke punten van Professionals in NAH. Hieronder zijn de sterke punten per thema nader toegelicht.

1. Kennis en kunde

Over het thema 'Kennis en kunde' zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen naar voren als sterk punt.

Respondenten geven aan dat hun begeleider genoeg weet over hun hersenletsel en de gevolgen ervan. Hiernaast geven respondenten aan dat de begeleider de kennis over hersenletsel voldoende kan toepassen.

Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de kennis en kunde van de begeleider niet nodig.

In onderstaand kader staan ter illustratie opmerkingen van respondenten over dit thema.

¹ Zie Bijlage I – Aanpak methode– voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

- De persoonlijke begeleider weet en deelt veel kennis over hersenletsel.
- Geen verbeteringen nodig!
- Hij is leergierig aangelegd, dat werkt prettig. Neemt zelf initiatieven om zich in iets te verdiepen dat in mijn leven thuishoort/gebeurt/speelt.
- Compleet tevreden.
- Een verbetering is in dit niet nodig omdat mijn begeleider zelf de moeite neemt om kennis te vergaren wat mijn ziekte betreft.

2. Houding begeleider; respect

Over het onderwerp 'Houding begeleider' werden drie stellingen voorgelegd in de raadpleging. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

Respondenten antwoorden dat de begeleider hun wensen serieus neemt en zich aan afspraken houdt. Daarnaast geven respondenten aan dat de begeleider rekening houdt met hun mening. Verbetering ten aanzien van dit onderwerp is volgens de meeste respondenten niet nodig. Verschillende respondenten geven als toelichting bij dit thema dat zij tevreden zijn er niets hoeft te veranderen: 'Hij doet het prima', 'Blijven zoals hij is'.

3. Tot steun zijn

Over het thema 'Tot steun zijn' zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren.

Respondenten ondervinden steun van de begeleider als zij het moeilijk hebben. Hiernaast geven respondenten aan dat de begeleider ondersteunt bij het maken van keuzes. Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de steun die de begeleider biedt niet nodig.

Respondenten lichtten hierover het volgende toe:

- Hij is echt mijn steun en toeverlaat en rots in de branding.
- Hij doet het fantastisch.
- Wensen en mogelijkheden worden spoedig op elkaar afgestemd.
- Hij heeft genoeg kennis en we kunnen goed samen.
- Top.
- De begeleiding gaat heel goed.

4. Begeleider

Bij dit onderwerp werden vier stellingen voorgelegd. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

Respondenten geven aan zich prettig te voelen bij hun begeleider. Daarnaast geven ze aan dat de begeleider hen vaak genoeg bezoekt en dat de bezoeken lang genoeg duren. Tenslotte vinden respondenten dat de begeleider goed bereikbaar is. Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de bezoeken van de begeleider niet nodig.

Hieronder staan een aantal opmerkingen over dit onderwerp weergegeven.

- Deze begeleider is altijd bereikbaar en betrokken ook op zijn dagen die hij vrij is en ik heb hem nodig gaat hij mee of helpt hij me!
- Begeleider bezoekt mij vaak genoeg, maar in coronatijd en periode van ziekte begeleider was dit wat minder vaak, Dit was toen prima dacht ik maar achteraf bleek dat ik toch meer nodig had. Begeleider heeft dit goed opgepakt.
- Hij is geweldig!!!!
- Ik ben zeer tevreden met hem.

5. Begeleidingsplan

Over het onderwerp 'Begeleidingsplan' zijn drie stellingen voorgelegd aan de respondenten. Alle stellingen komen als sterk punt naar voren.

Respondenten weten wat er in hun begeleidingsplan staat en kunnen hier regelmatig over overleggen met hun begeleider. Een respondent vertelt hierover: "Mocht dit nodig zijn, dan is er ruimte om het begeleidingsplan aan te passen/aan te vullen". Hiernaast geven respondenten aan dat ze tevreden zijn over wat de begeleiding hen oplevert. Het grootste deel van de respondenten zegt dat verbetering ten aanzien van het begeleidingsplan niet nodig is.

6. Rechten

Bij dit thema zijn drie stellingen voorgelegd. Twee stellingen komen als sterk punt naar voren.

Respondenten weten dat zij het recht hebben om hun persoonlijke gegevens in te zien. Hiernaast geven respondenten aan dat de begeleider hen informeert over regelingen en ontwikkelingen die voor hen van belang zijn. Een respondent vertelt over dit onderwerp: "Als de begeleiders zelf op de hoogte zijn van veranderingen vertellen ze het". Een andere respondent licht toe dat de begeleiding tips geeft als hij iets wil weten over dit onderwerp. Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de rechten niet nodig.

7. Sociaal contact

Over het onderwerp 'Sociaal contact' werden twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren.

Volgens de respondenten is er gelegenheid om met de begeleider te praten over sociale contacten en over seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen. Sommige respondenten lichten toe dat ze over 'alles' kunnen praten. Het grootste deel van de respondenten vindt verbetering in de gelegenheid om met de begeleider over deze thema's te praten niet nodig.

Hieronder staan opmerkingen over het onderwerp 'sociaal contact' weergegeven.

- Het hebben van een relatie is niet gemakkelijk in combinatie met NAH. We hebben het er regelmatig over omdat het een belangrijk aspect is in mijn leven.
- Goede ervaringen.
- Op weg helpen naar persoon of instelling die hulp kan bieden.
- Dat ik over alles kan en wil praten maar ook over seksualiteit wat een groot struikelblok op dit moment is.
- Als er een keer behoefte aan is om over te praten kan dat.

8. Privacy

Bij dit onderwerp zijn twee stellingen voorgelegd. Beide stellingen komen als sterk punt naar voren.

De meeste respondenten geven aan dat de begeleider hun privacy respecteert. Een respondent licht hierover toe dat zijn begeleider eerst met hem overlegt en daarna pas handelt. Verder geven de meeste respondenten aan dat ze denken dat hun begeleider vertrouwelijk omgaat met persoonlijke informatie. Hier bij merken enkele cliënten op dat het moeilijk is om dit zeker te weten: "Het is toch onmogelijk om te weten wat de begeleider al dan niet aan anderen vertelt?".

Bijna alle respondenten vinden dat er geen verbetering nodig is ten aanzien van privacy.

9. Spiritualiteit en geloofsovertuiging

Bij dit onderwerp is één stelling voorgelegd. Deze stelling is als sterk punt aangemerkt.

Bijna alle respondenten geven aan dat ze in hun waarde worden gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit. Een respondent antwoordt: "Ik vind het heel fijn om mijn geloofsovertuiging te betrekken bij mijn ontwikkelingen en leven. Mijn begeleider gaat daar ook heel fijn mee om". Verbetering ten aanzien van dit onderwerp is volgens de meeste respondenten niet nodig.

2.3. Wat kan beter?

In onderstaande paragraaf is per thema beschreven waar respondenten nog verbeterkansen zien. Per thema is aangegeven welk percentage van de respondenten heeft aangegeven dat er verbetering nodig is, gevolgd door een korte beschrijving van verbeter suggesties die de respondenten daarbij hebben gegeven.

1. Kennis en kunde

11% van de respondenten geeft aan dat er verbetering nodig is in de kennis en kunde van de begeleider. Voorbeelden van opmerkingen hierover zijn:

- Over woedeaanvallen en hoe hier mee om te gaan.
- Kennis over vasculaire dementie.
- Kennis over de medicatie.
- Met betrekking tot kinderen van ouders met NAH.

Hiernaast merkt ook een klein deel van de respondenten op dat het belangrijk is dat begeleiders zich blijven ontwikkelen: 'Bijscholing is altijd nuttig.'

Een aantal respondenten geeft aan dat de hulpverlening zou verbeteren door meer ervaring van de begeleiders: 'Het omzetten van mijn vragen naar praktische oplossingen.' Een andere respondent licht toe: 'Mijn begeleider is nog jong en mist nog wat ervaring.'

2. Houding begeleider; respect

5% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is in de houding van de begeleider. Een aantal respondenten vindt dat er iets verbeterd kan worden aan de manier waarop de begeleider werkt. Voorbeelden hiervan zijn:

- De begeleider belooft regelmatig iets een volgende keer te doen of samen te bespreken maar vergeet dat dan.
- Meer input vanuit de begeleider. Zijn mening geven.
- Luisteren naar verhaal en serieus nemen gezinsleden.
- Van mij mag de begeleider wel wat vaker de eigen mening uiten en mogelijk wat vaker dingen noteren, waardoor het niet wordt vergeten.
- Meer gestructureerd werken.

3. Tot steun zijn

Ten aanzien van het thema 'Tot steun zijn' vindt 7% van de respondenten dat verbetering nodig is. Een aantal respondenten geeft aan dat ze op bepaalde gebieden meer hulp zouden willen van de begeleider. Bijvoorbeeld uitleg over NAH aan het gezin, begeleiding bij afspraken en begeleiding bij psychische klachten. Hiernaast geeft een aantal respondenten aan dat ze graag meer begeleidingstijd willen hebben.

4. Begeleider

6% van de respondenten is van mening dat er verbetering nodig is in de bezoeken van de begeleider. Ook bij dit thema noemen respondenten dat ze meer begeleidingstijd zouden willen. Hiernaast hebben respondenten opmerkingen over de hulp die de begeleider biedt. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat ze meer structuur willen in de begeleiding of dat ze vinden dat de begeleider meer initiatief kan nemen.

5. Begeleidingsplan

6% van de respondenten geeft aan dat er verbetering nodig is in het begeleidingsplan. Een deel van de respondenten licht toe dat het begeleidingsplan verouderd is en aangepast moet worden. Daarnaast geven respondenten aan dat ze graag meer duidelijkheid over het begeleidingsplan zouden willen: 'Meer duidelijkheid in wat het plan is en stap voor stap patiënt meenemen hierin.'

6. Rechten

Ten aanzien van het onderwerp 'rechten' vindt 4% van de respondenten dat verbetering nodig is. Enkele respondenten benoemen dat ze van hun begeleider meer informatie over dit ontwerp willen horen: 'Ik zou graag meer willen weten over bestaande regelingen en ontwikkelingen.' Dit is ook terug te zien in het feit dat 23% van de respondenten aangeeft dat ze niet weten op welke manier ze een klacht in kunnen dienen. Een aantal respondenten noemt in de toelichting dat dit thema voor hen niet van toepassing is.

7. Sociaal contact

8% van de respondenten geeft aan dat er meer gelegenheid moet zijn om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties of seksualiteit. Voorbeelden van opmerkingen hierover zijn:

- Misschien wel met betrekking tot mijn relatie met mijn [partner]. Mijn hersenletsel geeft spanningen in ons huwelijk. Begeleider doet daarin wat hij kan, of dat het juiste/genoeg is betwijfel ik.
- Op weg helpen naar persoon of instelling die hulp kan bieden .
- Misschien is seksualiteit iets wat meer aandacht kan gebruiken. Dit omdat er bij mijn hersenletsel het wel veranderd is.
- Het bespreekbaar maken van deze onderwerpen.

Daarnaast geven enkele respondenten aan dat ze geen behoefte hebben om te praten over seksualiteit.

8. Privacy

2% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is ten aanzien van de privacy. Er worden echter geen verbeteringsuggesties genoemd, anders dan heel algemeen, dat het altijd belangrijk is om de privacy van mensen in het vizier te houden.

9. Spiritualiteit en geloofsovertuiging

3% van de respondenten vindt dat er verbetering nodig is ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan. Ook bij dit thema worden weinig inhoudelijke toelichtingen of verbeteringsuggesties gegeven. Een aantal respondenten merkt op dat deze vraag niet relevant is, omdat geloof of spiritualiteit geen rol in hun leven speelt.

3. Conclusies en aanbevelingen

3.1. Conclusies

Naar aanleiding van de resultaten van de raadpleging kunnen we concluderen dat de men **zeer positief** is over de begeleiding van Professionals in NAH. Het totaal aantal mensen waaronder de raadpleging is uitgezet is ten opzichte van de vorig keer heel licht gedaald. In 2019 is de vragenlijst met stellingen aan 2208 mensen voorgelegd en dit jaar aan 2076. Zoals ook in 2017 en 2019 is het Professionals in NAH gelukt om de tevredenheid hoog te houden.

Eén punt dat als enige in alle drie de raadplegingen niet als sterk punt naar voren kwam is dat niet iedereen weet op welke manier men een **klacht kan indienen**.

Net als in 2019 is het thema waarbij men het meest aangeeft dat verbetering nodig zou zijn het continu bijhouden van **(bij)scholing en kennisuitbreiding** van de begeleiders, evenals **het opdoen van ervaring**.

Vergelijking voorgaande raadplegingen

De vragenlijst van 2022 bevatte dezelfde 22 stellingen, op dezelfde manier geformuleerd, als in de jaren 2017 en 2019 en dus zijn de resultaten van de verschillende raadplegingen met elkaar te vergelijken. De sterke punten zijn in 2017, 2019 en 2022 identiek aan elkaar. Het percentage respondenten dat verbetering wenst bij een thema is in alle drie de jaren ook nagenoeg gelijk. Concluderend kunnen we stellen dat er **geen grote verschillen** zijn tussen de verschillende jaren. De mensen die gebruik maken van begeleiding van Professionals in NAH zijn, net als in voorgaande jaren, nog steeds erg positief over die begeleiding.

3.2. Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bespreekt **de bestuurder met de cliëntenraad** de resultaten. Besteed samen, op zowel individueel als organisatieniveau, gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, zaken gerelateerd aan mensen die gebruik maken van de begeleiding) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatieonderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

Op **individuele niveau** is het aan te bevelen om eventuele aandachtspunten te bespreken en nieuwe afspraken of doelen op te nemen in het ondersteuningsplan². Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften men heeft. Geef een terugkoppeling van effecten/ vervolgstappen.

Specifiek

- Net als voorgaande jaren benadrukt men het belang van **(bij)scholing en ervaring** van begeleiders. Het is raadzaam om bij de begeleiders na te gaan of dit thema ook bij hen leeft. Is er verbetering nodig met betrekking tot een (bij)scholingsprogramma? Vertel als begeleider klanten over de scholing die wordt gevolgd, de congressen en symposia die de begeleider bijwoont. Zo is iedereen op de hoogte van het (uitgebreide) scholingsbeleid van Professionals in NAH.
- Net als in de twee voorgaande onderzoeksjaren weet niet iedereen op welke manier men **een klacht kan indienen**. Opvallend hierbij is dat slechts 4% van de respondenten verbetering nodig vindt bij dit onderwerp. Mensen gaan waarschijnlijk pas op zoek naar deze informatie wanneer zij het nodig hebben. Bij de start van de begeleiding ontvangt iedereen een map waar de klachtregeling instaat. Daarnaast is deze informatie terug te lezen op de website van Professionals in NAH. Daarmee laat de organisatie zien dat zij de mensen op verschillende manieren informeert.

² Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt

Bijlage I Aanpak methode

De raadpleging bestaat uit de onderstaande stappen:

1. Voorbereiding

Het LSR heeft in een startoverleg met Professionals in NAH de vragenlijst vastgesteld en de planning van het traject besproken. Professionals in NAH heeft de mensen die gebruik maken van de begeleiding en de medewerkers geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de aanpak.

2. Afnemen en invullen vragenlijst

De mensen die gebruik maken van begeleiding hebben een vragenlijst ingevuld, zelfstandig, samen met hun (persoonlijk) begeleider of een naaste. De mensen konden kiezen of zij de vragenlijst op papier of digitaal wilden invullen. De papieren vragenlijsten zijn door het LSR ingevoerd in het verwerkingssysteem.

3. Rapportage

Het LSR heeft een totaalrapportage geschreven met de resultaten van alle respondenten samen. Het rapport biedt een overzicht en een beschrijving van de cijfermatige uitkomsten aangevuld met uitspraken van respondenten. Het LSR heeft conclusies getrokken, vergeleek de uitkomsten met 2017 en 2019 en heeft algemene aanbevelingen gedaan.

4. Rapportbespreking

Jan Voortman, directeur van Professionals in NAH, en de kwaliteitsadviseur van het LSR hebben de uitkomsten van de raadpleging besproken. Op basis van deze bespreking heeft het LSR het rapport aangepast en definitief gemaakt.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de raadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen / stellingen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten en aandachtspunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Opmerkingen en verbeter suggesties

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die respondenten bij elk thema hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeter suggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)³. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld in verhouding tot het totaal aantal mensen dat gebruik maakt van de dienstverlening. Het LSR stelt dat bij een groep van 30 mensen of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de respondenten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal mensen dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met de mensen die gebruik maken van de begeleiding, medewerkers en andere betrokkenen.

³ Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen

Kennis en kunde		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
1.	De begeleider weet voldoende over mijn hersenletsel en de gevolgen ervan.		98% (1115)	2% (24)	(37)
2.	De begeleider kan de kennis over mijn hersenletsel voldoende op mijn situatie toepassen.		97% (1098)	3% (38)	(40)
Is er verbetering nodig in de kennis en kunde van de begeleider?			11% (120)	89% (1017)	(39)

Houding begeleider; respect		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
3.	De begeleider neemt mijn wensen serieus.		99% (1113)	1% (16)	(47)
4.	De begeleider houdt zich aan de afspraken.		99% (1114)	1% (15)	(47)
5.	De begeleider houdt rekening met mijn mening.		99% (1111)	2% (17)	(48)
Is verbetering nodig in de houding van de begeleider?			5% (61)	95% (1068)	(47)

Tot steun zijn		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
6.	De begeleider steunt mij als ik het moeilijk heb.		99% (1105)	2% (17)	(54)
7.	De begeleider begeleidt mij in mijn keuzen.		97% (1093)	3% (30)	(53)
Is verbetering nodig in de steun die de begeleider biedt?			7% (79)	93% (1044)	(53)

Begeleider		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
8.	Ik voel me prettig bij mijn begeleider.		99% (1112)	1% (11)	(53)
9.	De begeleider bezoekt mij vaak genoeg.		96% (1080)	4% (43)	(53)
10.	Het bezoek van de begeleider duurt lang genoeg.		95% (1061)	5% (61)	(54)
11.	De begeleider is goed bereikbaar.		98% (1100)	2% (23)	(53)
Is verbetering nodig in de bezoeken van de begeleider?			6% (72)	94% (1049)	(55)

Begeleidingsplan		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
12.	Ik weet wat er in mijn begeleidingsplan staat.		92% (1033)	8% (85)	(58)
13.	Ik kan regelmatig over mijn begeleidingsplan overleggen met mijn begeleider.		95% (1061)	5% (57)	(58)
14.	Ik ben tevreden over wat de begeleiding mij tot nu toe oplevert.		97% (1083)	3% (35)	(58)
Is verbetering nodig in het begeleidingsplan?			6% (67)	94% (1048)	(61)

Rechten		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
15.	Ik weet op welke manier ik klachten kan indienen.		77% (853)	23% (259)	(64)
16.	Ik weet dat ik recht heb om al mijn persoonlijke gegevens in te zien.		94% (1041)	6% (71)	(64)
17.	De begeleider informeert mij over regelingen en ontwikkelingen die voor mij van belang zijn.		94% (1051)	6% (62)	(63)
Is verbetering nodig in de rechten?			4% (49)	96% (1059)	(68)

Sociaal contact		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
18.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over sociale contacten (vrienden, familie, kennissen)		99% (1097)	1% (10)	(69)
19.	Als ik dat wil, is er gelegenheid om met mijn begeleider te praten over seksualiteit, het hebben van relaties en samenwonen.		96% (1056)	5% (50)	(70)
Is verbetering nodig in de gelegenheid om met de begeleider te praten over sociaal contact, relaties of seksualiteit?			8% (88)	92% (1018)	(70)

Privacy		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
20.	De begeleider respecteert mijn privacy.		100% (1108)	0% (1)	(67)
21.	De begeleider gaat vertrouwelijk om met mijn persoonlijke gegevens.		100% (1100)	1% (6)	(70)
Is verbetering nodig ten aanzien van de privacy?			2% (18)	98% (1087)	(71)

Spiritualiteit en geloofsovertuiging		Beoordeling	Ja	Nee	Geen antwoord
22.	Ik word in mijn waarde gelaten op het gebied van geloofsovertuiging of spiritualiteit.		99% (1098)	1% (7)	(71)
Is verbetering nodig ten aanzien van de manier waarop met spiritualiteit en geloofsovertuiging wordt omgegaan?			3% (34)	97% (1071)	(71)