

CLIËNT TEVREDENHEIDSONDERZOEK



ZORG EN WELZIJN NEDERLAND B.V.
VERSIE 2025



Inleiding

Zorg en Welzijn Nederland B.V. heeft in Maart 2025 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De vragenlijsten zijn door middel van een online platform geheel anoniem in te vullen. Hiervoor hebben alle cliënten een link gekregen. Deze anonimiteit wordt ook goed gewaarborgd en er wordt strikt toegezien op de naleving hiervan om een eerlijk beeld van de tevredenheid te krijgen.

Het onderzoek is uitgevoerd, omdat Zorg en Welzijn Nederland B.V. de tevredenheid van haar cliënten wil meten. Zo wordt gemeten of de cliënten tevreden zijn met de geleverde zorg en wordt bekeken of de kwaliteit voldoet aan de eisen, zoals toegelicht in ons kwaliteitssysteem. Zorg en Welzijn Nederland B.V. staat open voor continue verbetering ter waarborging van de kwaliteit van de te leveren zorg.

Dit document is opgedeeld in twee onderdelen. Als eerste wordt de evaluatie beschreven die van toepassing is op de ingeleverde vragenlijsten. Vervolgens wordt een plan van aanpak opgesteld waarbij een aantal aanbevelingen toegelicht staan. In de bijlage is de totaalscore van de vragenlijsten toegevoegd. Zo ontstaat er een helder en compleet beeld van het verloop van het onderzoek.

Eventuele namen van begeleiders die genoemd zijn in het onderzoek zijn in verband met de privacy vervangen door het woord “begeleider”.

Inhoud

Inleiding	1
Evaluatie	3
Contact	4
Deskundigheid	4
Verloop van de hulp	4
Informatie	4
Doel en resultaat	5
Kwaliteit	5
Open vragen	5
Aanbeveling	5
Plan van aanpak	6
Bijlage 1: Totaalscore	7
Deel 1 – Contact	7
Deel 2 – Deskundigheid	8
Deel 3 – Verloop van de hulp	8
Deel 4 – informatie	9
Deel 5 – Doel en Resultaat	10
Deel 6 – Kwaliteit	11
Deel 7 – Opmerkingen	13
Deel 8 – Aanbevelen	16

Evaluatie

Het cliënttevredenheidsonderzoek is dit jaar 56 keer ingevuld. Dat niet alle cliënten het onderzoek hebben ingevuld heeft verschillende oorzaken. Verschillende cliënten zijn net gestart, waardoor deze vragenlijst nog niet ingevuld kan worden. Zij hebben nog geen reëel beeld van de ontvangen zorg. Daarnaast zijn er gezinnen waarin er 2 of soms zelfs meer cliënten begeleid worden. Sommigen zijn zelf nog te jong om de vragenlijst in te vullen en de ouder/verzorger vult in dat geval maar 1 vragenlijst in. Buiten deze oorzaken om zijn er ook cliënten die het cliënttevredenheidsonderzoek liever niet invullen. Dit kunnen en mogen zij weigeren zonder opgaaf van reden, omdat deelname vrijwillig is.

De vragenlijst bestaat uit 7 categorieën:

- Contact;
- Deskundigheid;
- Verloop van de hulp;
- Informatie;
- Doel en resultaat;
- Opmerkingen;
- Aanbevelen.

In de eerste vijf categorieën zijn de vragen te beantwoorden middels een 4-punts Likert-schaal, bestaande uit:

- Helemaal mee eens;
- Wel mee eens;
- Niet mee eens;
- Helemaal niet mee eens.

De categorie “Opmerkingen” bevat 2 open vragen en de laatste categorie “Aanbevelen” bevat een 10-punts Likert-schaal, bestaande uit 0 t/m 10.

Per vragenlijst zijn er in totaal 38 vragen te beantwoord, inclusief de open vragen en de vraag binnen de categorie “Aanbevelen”. Dit onderzoek is 56 keer ingevuld. Alle vragen zijn verplicht en er is dus geen mogelijkheid om een vraag open te laten. Dit zorgt ervoor dat er in totaal 2128 vragen beantwoord zijn.

De totaalscore is toegevoegd als bijlage 1: Totaalscore. Hieronder worden de belangrijkste bijzonderheden toegelicht. Dit wordt per onderdeel beschreven.



Contact

De vraag *"Bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken."* is een keer met *"niet mee eens"* beantwoord. Alle overige vragen zijn beantwoord met *"Helemaal mee eens"* of *"Mee eens"*.

De vragen die het meest positief beantwoord zijn: *"Mijn begeleider neemt mij serieus"* en *"Ik kan mijn begeleider of Zorg en Welzijn Nederland B.V. goed bereiken als dat nodig is"* (47 keer beantwoord met *"helemaal mee eens"*).

Deskundigheid

De vraag *"Mijn begeleider luistert aandachtig naar wat ik vertel of naar wat ik vraag."* is een keer met *"niet mee eens"* beantwoord. Alle overige vragen zijn beantwoord met *"Helemaal mee eens"* of *"Mee eens"*.

De overige vragen zijn 49 of 50 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"*.

Verloop van de hulp

De vraag *"Zorg en Welzijn Nederland B.V. werkt goed samen met andere instanties (zoals een huisarts, school, bewindvoering, etc.)"* is een keer beantwoord met *"Niet mee eens"* en *"Helemaal niet mee eens"*. Alle overige vragen zijn beantwoord met *"Helemaal mee eens"* of *"Mee eens"*.

De vraag die het meest positief beantwoord is: *"Het eerste contact met Zorg en Welzijn Nederland B.V. was goed"* (51 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"*).

Informatie

De vragen *"Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Zorg en Welzijn Nederland B.V."* en *"Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken."* zijn een keer met *"Helemaal niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken."* en *"Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan."* zijn 3 keer met *"Niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding die ik krijg vanuit Zorg en Welzijn Nederland B.V."* en *"Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens."* zijn een keer met *"Niet mee eens"* beantwoord.

De vraag die het meest positief beantwoord is: *"Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens."* (46 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"*).

Doel en resultaat

De vraag *"In de afgelopen 12 maanden heb ik hard aan mijn doelen gewerkt."* is 3 keer met *"Niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"Ik heb samen met mijn begeleider de doelen van de begeleiding bepaald."*; *"Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruitgaan."* en *"In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil behalen."* zijn 2 keer met *"Niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden."* en *"Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn."* zijn 1 keer met *"Niet mee eens"* beantwoord.

De vragen die het meest positief beantwoord zijn: *"Ik weet wat het doel van de begeleiding is."*; *"Ik beslis mee over mijn doelen."*; *"Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken."* en *"Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn."* (45 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"*).

Kwaliteit

De vraag *"Ik ervaar de kwaliteit van mijn begeleiding als goed."* is 46 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"* en 10 keer beantwoord met *"Mee eens"*.

Uit de open vragen in dit onderdeel zijn geen duidelijke negatieve opmerkingen gekomen. Wat veel positief benoemd wordt is: het vertrouwen in de begeleider en een luisterend oor bieden, deskundigheid en de goede bereikbaarheid van begeleiders zowel binnen als buiten werktijd.

Open vragen

Bij de open vraag of cliënten nog verbetering hadden ten aanzien van de zorg zijn de volgende verbeteringen opgemerkt: Stom dat je nergens 'niet van toepassing' kan zeggen. Of geen mening. Dit is van toepassing op de antwoordmogelijkheden van de enquête. Dit zal in de volgende enquête meegenomen worden. Er wordt opgemerkt dat het niet duidelijk is wat precies de bedoeling is van de begeleiding. Hier valt winst in te behalen. Ook merkt iemand op graag de verslagen te ontvangen. Dit is altijd mogelijk en begeleiders kunnen deze voorzien aan cliënten, er valt winst te behalen door dit duidelijk te maken vanuit begeleiders naar hun cliënten.

Bij de open vraag waar cliënten kunnen benoemen waar zij zeer tevreden over zijn, zijn de volgende kernpunten benoemd: begeleiders zijn goed bereikbaar, betrokkenheid, vertrouwen en persoonlijke begeleiding.

Aanbeveling

Over het algemeen zijn de meeste respondenten positief. Het grootste gedeelte van de cliënten geeft de aanbeveling een 10 (37 keer). Het cijfer 5 is een keer gegeven, het cijfer 6 is 3 keer gegeven. Deze antwoorden kunnen duiden op het niet aanbevelen van de organisatie. Één cliënt heeft het cijfer 1 gegeven, echter is het vragenformulier van deze respondent bekeken en zowel de open als meerkeuzevragen zijn allemaal positief beantwoord. Dit duidt op een fout in het antwoord. Deze wordt niet meegenomen in het resultaat.

Plan van aanpak

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft over het algemeen positieve resultaten opgeleverd, maar de negatieve punten bieden ruimte voor verbetering. Het is van belang om hierop in te spelen en actie te ondernemen.

Dit jaar zijn er 56 vragenlijsten ingevuld, wat aan de lage kant is. Er is dus nog ruimte om de respons te verhogen. Dit jaar werd het onderzoek via de ambulante hulpverleners van Zorg en Welzijn Nederland B.V. verspreid. Het is belangrijk om de ambulante hulpverleners hierbij te betrekken om te achterhalen hoe de respons verder verbeterd kan worden. Zij hebben waardevolle inzichten over waarom sommige cliënten geen reactie geven, gezien de aard van het onderzoek en de verspreidingswijze.

Niet alle cliënten hebben het gevoel dat ze vooruitgang boeken in hun begeleidingstraject of zijn zich bewust van de inhoud van hun begeleidingsplan. Dit onderwerp moet besproken worden met de begeleiders, zodat zij ervoor kunnen zorgen dat cliënten zich eigenaar voelen van hun traject. Begeleiders kunnen samen met cliënten bekijken wat goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn. Het is ook belangrijk om de inhoud van het begeleidingsplan (opnieuw) met de cliënt door te nemen. Wanneer een cliënt aangeeft geen vooruitgang te ervaren, kunnen de ambulante hulpverleners helpen om de oorzaken te onderzoeken. Indien nodig kunnen de bevindingen anoniem in de casusbespreking worden gedeeld om samen naar oplossingen te zoeken binnen het team.

Enkele cliënten geven aan niet op de hoogte te zijn van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure binnen Zorg en Welzijn Nederland B.V. Hoewel deze informatie bij aanvang van het traject wordt gedeeld in een intakekaart, kan deze na verloop van tijd vervagen. Om ervoor te zorgen dat deze informatie actief beschikbaar blijft, kunnen de volgende acties ondernomen worden:

- Ambulante hulpverleners sturen via hun gebruikelijke digitale communicatiemiddelen een brief over de vertrouwenspersoon naar de cliënten;
- Ambulante hulpverleners worden regelmatig herinnerd om deze informatie te bespreken met de cliënten;
- Tijdens vergaderingen brainstormen we over manieren om deze informatie levend te houden bij de cliënten.

De uitkomsten van dit cliënttevredenheidsonderzoek zullen besproken worden tijdens de vergadering op 17 april 2025. In die vergadering wordt ook aan de begeleiders gevraagd om mee te denken over verbeteringen en aanvullingen voor het plan van aanpak. De bevindingen uit deze vergadering worden vervolgens toegevoegd aan het plan van aanpak en in het verbeterregister conform de ISO 9001:2015.



Bijlage 1: Totaalscore

Deel 1 – Contact

Ik voel mij op mijn gemak bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. en haar medewerkers.

- 47 Helemaal mee eens (83,9%)
- 9 Wel mee eens (16,1%)

De medewerkers van Zorg en Welzijn Nederland B.V. zijn vriendelijk.

- 51 Helemaal mee eens (83,9%)
- 5 Wel mee eens (8,9%)

Mijn begeleider neemt mij serieus.

- 50 Helemaal mee eens (89,3%)
- 6 Wel mee eens (10,7%)

Ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken.

- 49 Helemaal mee eens (87,5%)
- 7 Wel mee eens (12,5%)

Ik vind dat mijn begeleider voldoende beschikbaar is.

- 47 Helemaal mee eens (83,9%)
- 9 Wel mee eens (16,1%)

Bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken.

- 41 Helemaal mee eens (73,2%)
- 14 Wel mee eens (25,0%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)

Ik kan mijn begeleider of Zorg en Welzijn Nederland B.V. goed bereiken als dat nodig is.

- 47 Helemaal mee eens (83,9%)
- 9 Wel mee eens (16,1%)

Ik hoor het op tijd als mijn begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie.

- 50 Helemaal mee eens (83,9%)
- 6 Wel mee eens (10,7%)

Deel 2 – Deskundigheid

Mijn begeleider luistert aandachtig naar wat ik vertel of naar wat ik vraag.

- 50 Helemaal mee eens (89,3%)
- 5 Wel mee eens (8,9%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)

Mijn begeleider beantwoordt mijn vragen.

- 50 Helemaal mee eens (89,3%)
- 6 Wel mee eens (10,7%)

Mijn begeleider geeft goede adviezen.

- 50 Helemaal mee eens (89,3%)
- 6 Wel mee eens (10,7%)

Ik ben tevreden over hoe de begeleiders te werk gaan.

- 49 Helemaal mee eens (87,5%)
- 7 Wel mee eens (12,5%)

Ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen.

- 49 Helemaal mee eens (87,5%)
- 7 Wel mee eens (12,5%)

Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.

- 50 Helemaal mee eens (89,3%)
- 6 Wel mee eens (10,7%)

Deel 3 – Verloop van de hulp

Ik werd meteen geholpen door Zorg en Welzijn Nederland B.V. toen dat nodig was.

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 10 Wel mee eens (19,6%)

Het eerste contact met Zorg en Welzijn Nederland B.V. was goed.

- 51 Helemaal mee eens (91,1%)
- 5 Wel mee eens (8,9%)

Ik ben tevreden over de begeleiders van Zorg en Welzijn Nederland B.V. en hun manier van werken.

- 46 Helemaal mee eens (82,1%)
- 10 Wel mee eens (17,9%)

Zorg en Welzijn Nederland B.V. werkt goed samen met andere instanties (zoals een huisarts, school, bewindvoering etc.).

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 9 Wel mee eens (16,1%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)
- 1 Helemaal niet mee eens (1,8%)

Deel 4 – informatie

Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding die ik krijg vanuit Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- Helemaal mee eens (76,8%)
- Wel mee eens (21,4%)
- Niet mee eens (1,8%)

Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan.

- 41 Helemaal mee eens (73,2%)
- 12 Wel mee eens (21,4%)
- 3 Niet mee eens (5,4%)

Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- 40 Helemaal mee eens (71,4%)
- 15 Wel mee eens (26,8%)
- 1 Helemaal niet mee eens (1,8%)

Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.

- 46 Helemaal mee eens (82,1%)
- 9 Wel mee eens (16,1%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)

Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken.

- 38 Helemaal mee eens (67,9%)
- 14 Wel mee eens (25%)
- 3 Niet mee eens (5,4%)
- 1 Helemaal niet mee eens (1,8%)

Deel 5 – Doel en Resultaat

Ik weet wat het doel van de begeleiding is.

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 11 Wel mee eens (19,6%)

Ik heb samen met mijn begeleider de doelen van de begeleiding bepaald.

- 44 Helemaal mee eens (78,6%)
- 10 Wel mee eens (17,9%)
- 2 Niet mee eens (3,6%)

Ik beslis mee over mijn doelen.

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 11 Wel mee eens (19,6%)

Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden.

- 40 Helemaal mee eens (71,4%)
- 15 Wel mee eens (26,8%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)

Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken.

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 11 Wel mee eens (19,6%)

Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn.

- 45 Helemaal mee eens (80,4%)
- 10 Wel mee eens (17,9%)
- 1 Niet mee eens (1,8%)

Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan.

- 36 Helemaal mee eens (64,3%)
- 18 Wel mee eens (32,1%)
- 2 Niet mee eens (3,6%)

In de afgelopen 12 maanden heb ik hard aan mijn doelen gewerkt.

- 32 Helemaal mee eens (57,1%)
- 21 Wel mee eens (37,5%)
- 3 Niet mee eens (5,4%)

In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil behalen.

- 36 Helemaal mee eens (64,3%)
- 18 Wel mee eens (32,1%)
- 2 Niet mee eens (3,6%)

Deel 6 – Kwaliteit

Ik ervaar de kwaliteit van mijn begeleiding als goed.

- 46 Helemaal mee eens (82,1%)
- 10 Wel mee eens (17,9%)

Wat draagt voor jou bij aan goede kwaliteit van begeleiding?

- Vertrouwen
- Een klik hebben, inlevingsvermogen
- Luisterend oor dat begeleiding mee denkend is
- Ik vind het fijn, dat ik iemand heb die naar mij luistert, en waar ik mijn ei bij kwijt kan
- Luisterend oor. Geduld hebben.
- Dat ik serieus genomen wordt
- Super
- Luisterende oor
- Doortastendheid en begrijpend kunnen lezen
- Eerlijkheid en openheid over de gang van zaken
- Snap de vraag niet!
- Luisteren, duidelijk zijn
- Open en eerlijkheid van mij zelf
- Dat ze bereikbaar zijn wanneer het nodig is. Dat ze je helpen op momenten dat het echt noodzakelijk is. Dat ze adviezen geven. En direct zijn
- Alles
- De bereidheid om goed mee te denken in mijn ideeën
- .
- Luisterend oor , me wijzen op de dingen die ik kan veranderen bv me wijzen op als ik t woord "moeten" gebruik ipv mag of wil , samen werken aan me doelen , me kunnen lezen tussen mijn regels door, dingen samen bespreken met familie omdat je dan steun hebt....
- Vertrouwen en openheid, de begeleiding geeft mij het gevoel dat dat kan.
- Niks alles is goed
- Dat ze goed luisteren en helpen
- Een deskundige hulpverlener die goed ziet waar ik nog kan verbeteren en de vaardigheden bezit om mij te helpen daar te komen.
- Dat de begeleider mij serieus neemt en dat mijn begeleider adequaat handelt en betrouwbaar is.
- Ze luisteren heel goed en ze hebben begrip voor mijn
- Meer dan goed. Ik kan mij volledig steunen op mijn begeleiders
- Steun en de goede richting sturen
- Begrepen worden
- Goed luisteren maar niet oordelen.
- Het idee dat ik er niet alleen voor sta
- Mijn begeleidster neemt mij serieus en als ik een vraag heb gaat ze net zolang graven totdat ze de vraag naar tevredenheid heeft beantwoord
- Betrokkenheid, bereikbaarheid, vertrouwen
- Goedemorgen vertrouwen
- Dat het helpt
- Dat het op mijn eigen tempo gaat en dat er naar mij geluisterd word

- Heel goed luisterend oor kan met alles terecht
- Vertrouwen en van me af kunnen praten zodat ik niet ga stapelen en de daaruit komende adviezen zijn vaak fijn
- Er wordt goed geluisterd
- Vertrouwen
- Het luisterende oor
- Hij staat klaar voor me. En denkt met me mee en begrijpt me erg. En door hem word ik goed geholpen door mijn artsen en ziekte.
- Geduld en begrip
- Ze zijn heel aardig en je kan alles aan hun vertellen ook hoeft je je niet te schamen
- Dat ik serieus genomen word, ze luisteren naar mij. Komen hun afspraken na.
- Persoonlijke aanpak
- Deskundigheid, bereikbaarheid, vertrouwen
- Zoals het nu gaat
- Goeie adequate hulp en begrip vanuit de begeleider
- Als ik een probleem heb dan kan ik dat bespreken met de begeleider
- Mijn doelen bereiken
- Iemand die jouw begeleidt die met je kan levelen en waarbij je je veilig genoeg voelt een vertrouwingsband mee op te bouwen
- Ze zijn er wanneer ik t nodig heb
- Direct en duidelijkheid
- Deskundigheid en luisteren
- Persoonlijke interesse van de begeleiding
- Ze luisteren en helpen goed

Hoe ervaar jij de beschikbaarheid van jouw begeleider buiten zijn/haar werktijden?

- Goed
- Prima
- Goed
- Helemaal super
- Heel goed.
- Ik kan mijn begeleidster altijd contacten in geval van nood
- Super
- Altijd bereikbaar en geeft aan als het niet schikt en reageert snel retour
- Goed. Stuur een app en als er nood aan de man is word ik zeer snel terug gebeld
- Erg goed!
- Super. In dien nodig altijd bereikbaar
- Goed en fijn
- Heel goed! Fijn app contact
- Nog geen ervaring mee
- Als ik haar appte ze altijd heel snel terug. Zodra zij kan buiten werk tijd. Ook overdag maar snap als ze aan t werk / een gesprek heeft zal t moeten wachten. En dat is goed. Als t echt paniek zou zijn bel ik haar wel
- Goed, ik kan altijd appen. Krijg niet altijd meteen antwoord maar dat is zeer begrijpelijk.
- Prima, als het nodig is mag ik altijd contact opnemen.

- Heel goed, mijn begeleider is altijd bereikbaar. (deze vraag komt vaker voor in dit onderzoek)
- Is goed
- Ja goed!!
- Altijd goed
- Heel goed
- Goed, want als ik vraag als ze kan bellen of als ik vragen heb is ze beschikbaar en staat ze open voor mijn vragen.
- Altijd bereikbaar
- Helemaal prima
- Altijd krijg ik antwoord terug.
- Ik kan hun gewoon appen als er iets is zelfs bellen dat vinden hun niet erg en dat vind ik fijn
- Prima. Dit is flexibel in overleg.
- Indien nodig beschikbaar, misschien wel meer dan te verwachten mbt werk/privé balans
- Fantastisch!
- Perfect, diverse situaties meegemaakt waarin dit het geval was en ten alle tijd beschikbaar.
- Af en toe appen we
- Goed, als er iets is buiten mijn afspraken om kan ik dat gewoon bespreekbaar maken, ik hoef niet perse gelijk antwoord soms krijg ik dat wel gewoon.
- Prima altijd wel bereikbaar
- Goed ik respecteer zijn prive leven dus vaak wacht ik tot maandag of de volgende de dag
- Prima contact via whatsapp
- Heel goed

Deel 7 – Opmerkingen

Het volgende zie ik graag veranderd in de hulp die ik nu krijg. (wat kan beter, zijn er dingen die er nu missen, wat kan Zorg en Welzijn Nederland B.V. veranderen of kunnen de begeleiders/medewerkers anders werken?)

- Niks
- Nvt
- Nvt
- Niets
- Geen
- Geen idee
- -
- Stom dat je nergens ' niet van toepassing ' kan zeggen . Of geen mening.
- Blijf werken zoals jullie nu werken
- Niets, ik ben tevreden met de hulp die ik krijg
- Ga zo door
- Super
- de inhoud van wat precies wel en niet d ebeodeling is. Meer inhoud over de vak
- Zou graag verslagen ontvangen
- Niks! Lekker houden zo, en de creamiddag elke week!
- Ik krijg goede begeleiding
- Nee hun doen dr best

- Ja
- .
- Er hoeft niet iets te veranderen.
- Geen verbeter punten
- Ik ben tevreden en er ontbreken geen dingen.
- Ik wil niets veranderen ze zijn goed voor mijn
- Zo blijven
- Vind het op het moment goed gaan
- Niet nodig
- Prima zo
- Zij zijn er voor mijn dochter en kleinzootje, maar ook ik krijg goede ondersteuning wanneer nodig
- Nee
- Gaat goed zo
- Is goed zo
- Ze werken al goed
- Weet ik niet
- Ik ben blij dat ik begeleiders heb en ze doen heel goed hun best
- Niks.
- Niets
- Weet niet
- Ik zie niet zo zeer in wat er verandert moet worden, ik heb oprecht niks aan te merken op hoe t nu gaat
- Geen idee
- Niet van toepassing, ik ben zeer tevreden over zorg en welzijn Nederland.
- Ben tevreden zoals het nu gaat
- Niet van toepassing

Over het volgende ben ik (zeer) tevreden met betrekking tot de hulpverlening.

- .
- Daadkracht, praktisch, aansluiting bij cliënt.
- Beschikbaarheid, kennis en juiste adviezen
- Dat ze er voor me is
- Ik vind het fijn, dat ik iemand heb die naar mij luistert, en waar ik mijn ei bij kwijt kan, en mij goed helpt bij problemen of dingen waar ik tegen aan loop, en ik daarmee goede hulp krijg of advies krijg, waar ik heel tevreden mee ben
- Luisterend oor
- Dat ik altijd bij iemand terecht kan
- Super
- Gesprek aan gaan
- Betrokkenheid
- De inzet die er gedaan word
- Ze zijn er beide altijd voor me! In goede en slechte tijden!
- Gaat ook met mij boodschappen doen
- ?
- Bereikbaarheid.. klaar staan wanneer het moet.

- Ja
- De flexibiliteit
- Ik voel me eigen gesteund en sterker.
- Alles is goed
- Het zijn fijne begeleiding
- Goede hulp die ik nodig heb
- Ik heb een erg fijne klik met mijn begeleider en daardoor is het voor mij makkelijk om open te zijn over mijn problematiek en dagelijkse dingen waar ik tegen aan loop.
- Ik ben tevreden over de bereikbaarheid en de begeleiding van mijn begeleider, ik weet dat zij ten alle tijden beschikbaar is en dat geeft heel veel vertrouwen. Ze geeft me handvatten om structuur te krijgen en vast te houden in mijn dagelijks leven.
- Ik kan niet meer zonder mijn begeleider;-), groetjes *naam cliënt*
- Heel goed
- Dat mijn begeleiders er altijd zijn als ik ze nodig heb.
- Huis hulp
- Flexibel
- Erg aardig, behulpzaam en luistert naar mij.
- De korte lijntjes
- Ze staat altijd voor ons klaar en springt in daar waar nodig is
- Altijd bereikbaar, meedenken, betrokken
- mijn begeleider is een topper
- Weet ik nog niet
- Dat ze niet opdringt en dat we de stappen nemen hoe ik het wil (kwa tempo)
- Altijd bereikbaar
- Hulp in het algemeen vanwege mijn chronische psychische klachten
- Goede hulp en er wordt geluisterd
- Goede feedback
- Met de hulp
- Door dat hij mee ging naar de artsen. Daar werd ik nooit gehoord, en nu wel.
- Zeer tevreden met niet naa
- De betrokkenheid
- -
- De beste hulp die ik ooit had.
- Over mijn begeleider
- De klik tussen mijn begeleider en mij
- Vriendelijke begeleider
- Krijg altijd een snelle reactie op een vraag
- Alles
- Goed contact, als er een klacht is word dat meteen goed afgewikkeld. Als er nood is is er iemand bereikbaar. Fijne gesprekken en goede adviezen. En de begeleiders die aan mij gekoppeld zijn zijn goed met mij gematched.
- Dat ze er altijd zijn
- Adviezen
- In zijn geheel zeer tevreden
- Zie boven
- Ze luisteren en denken goed mee naar oplossingen

Deel 8 – Aanbevelen

Ik zou Zorg en Welzijn Nederland B.V. bij familie/vrienden aanbevelen.

1 – 1 (1,8%)

2 – 0 (0,0%)

3 – 0 (0,0%)

4 – 0 (0,0%)

5 – 1 (1,8%)

6 – 3 (5,4%)

7 – 1 (1,8%)

8 – 5 (8,9%)

9 – 8 (14,3%)

10 – 37 (66,1%)