

CLİENT TEVREDENHEIDSONDERZOEK



ZORG EN WELZIJN NEDERLAND B.V.

VERSIE 2026



Inleiding

Zorg en Welzijn Nederland B.V. heeft in Maart 2026 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
Deel 1 - Contact	4
Deel 2 - Deskundigheid	4
Deel 3 - Verloop van de hulp	4
Deel 4 - Informatie	4
Deel 5 – Cliëntenraad	5
Deel 6 – Doel en resultaat	5
Deel 7 – Kwaliteit	5
Deel 7 - Opmerkingen	5
Deel 8 – Aanbeveling	6
Plan van aanpak	7
Bijlage 1: Totaalscore	11
Deel 1 – Contact	11
Deel 2 – Deskundigheid	14
Deel 3 – Verloop van de hulp	15
Deel 4 – informatie	15
Deel 5 – Cliëntenraad	16
Deel 6 – Doel en Resultaat	17
Deel 7 – Kwaliteit	19
Deel 8 – opmerkingen	22
Deel 8 – Opmerkingen	24

Evaluatie

Het cliënttevredenheidsonderzoek is dit jaar 52 keer ingevuld. Dat niet alle cliënten het onderzoek hebben ingevuld heeft verschillende oorzaken. Verschillende cliënten zijn net gestart, waardoor zij de vragenlijst nog niet in kunnen vullen. 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;
- Cliëntenraad
- Doel en resultaat;
- Kwaliteit;
- Opmerkingen
- Aanbevelen

In de eerste vier en de zesde 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.

En aanvullend op elke vraag de optie om een opmerking te plaatsen, als toelichting op hun antwoord.

De categorieën “kwaliteit” en “opmerkingen”: bevatten beide 2 open vragen en de laatste categorie “Aanbevelen” bevat een 10-punts Likert-schaal, bestaande uit 0 t/m 10 en een open vraag.

Per vragenlijst zijn er in totaal 81 vragen te beantwoord, inclusief de open vragen. Dit onderzoek is 52 keer ingevuld. Alle gerichte vragen zijn verplicht en er is dus geen mogelijkheid om een van deze vragen open te laten. De vragen die optioneel zijn, zijn de vraag “Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)” en “Wat zou u anderen vertellen over Zorg en Welzijn Nederland B.V.?”, deze zijn dus wisselend wel en niet ingevuld.

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

Deel 1 - Contact

De vraag *"ik voel mij op mijn gemak bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. en haar medewerkers"* is 2 keer met *"niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"ik vertrouw mijn begeleiders"*, *"mijn begeleider luistert zonder te oordelen"*, *"ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken"* en *"ik durf mijn begeleider het ook te zeggen als ik ergens niet tevreden over ben"* zijn een keer met *"niet mee eens"* beantwoord.

De vraag die het meest positief is beantwoord is, is *"ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken"* (49 keer beantwoord met *"helemaal mee eens"*). Uit de open vragen komt enkel positieve feedback.

Deel 2 - Deskundigheid

De vragen *"mijn begeleider geeft goede adviezen"*, *"ik ben tevreden over hoe de begeleiders te werk gaan"* en *"ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen"* zijn allemaal een keer met *"niet mee eens"* geantwoord.

Uit de open vragen komt één maal het antwoord *"niet altijd"* op de vraag *"mijn begeleider geeft goede adviezen"*. Dit impliceert dat het *soms* voorkomt dat de adviezen niet goed zijn.

De vraag *"mijn begeleider luistert aandachtig naar wat ik vertel of naar wat ik vraag"* is het meest positief beantwoord (47 keer beantwoord met *"helemaal mee eens"*). De overige open vragen bevatten enkel positieve feedback.

Deel 3 - 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 met *"helemaal niet mee eens"* beantwoord. De vraag *"ik werd meteen door Zorg en Welzijn Nederland B.V. geholpen toen dat nodig was."* is zowel de meest positief beantwoorde vraag (45 keer *"helemaal mee eens"*) als eenmalig beantwoord met *"niet mee eens"*.

Uit de open antwoorden komt enkel positieve feedback.

Deel 4 - 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 het minst positief beantwoord (eerste vraag 3 keer *"niet mee eens"* en 1 keer *"helemaal niet mee eens"* en de tweede vraag 7 keer *"niet mee eens"* en 2 keer *"helemaal niet mee eens"*).

Uit de open antwoorden blijkt dat een iemand door deze vragenlijst op de hoogte is gebracht van de vertrouwenspersoon en is het een aantal keer bevestigd dat het niet bekend was bij de respondent dat er een vertrouwenspersoon is. Toch was 82,7% van de respondenten op de hoogte van de vertrouwenspersoon.

De vraag die het meest positief beantwoord is, is *"er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens."* (45 keer beantwoord met *"helemaal mee eens"*). De open vragen zijn positief in lijn met de meerkeuzevragen.

Deel 5 – Cliëntenraad

Uit de vragen blijkt dat ongeveer de helft op de hoogte is van het bestaan van de cliëntenraad. Een groot deel (63,5%) weet niet hoe zij de cliëntenraad moeten bereiken. Het overgrote deel (94,2%) heeft geen interesse in het lid worden van, of informatie ontvangen over de cliëntenraad.

Uit de open vragen die met naam zijn beantwoord, kan gericht informatie verstrekt worden.

Deel 6 – Doel en resultaat

De vraag *“vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan”* is met 5 keer het antwoord *“niet mee eens”* het minst positief beantwoord. Ook de vraag *“ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden”* is 3 keer beantwoord met *“niet mee eens”*. Uit de open vraag die hier toelichting op vraagt, blijkt dat een aantal respondenten bevestigen dat deze twijfel bij hen persoonlijk ligt en niet bij de kwaliteit van de begeleiding. Dit is te herleiden uit de antwoorden *“Er zijn factoren zoals mijn fysieke gezondheid die me af en toe beperken in het behalen van mijn doelen.”*, *“Ik twijfel nog aan mezelf, niet aan mijn begeleider”*, *“Ik hoop het maar dat ligt niet aan de begeleiding”* en *“De eventuele twijfel heeft te maken met hoe veel herstel er nog mogelijk is bij mij, niet met de begeleiding door jullie.”*

De vraag *“er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken”* is 45 keer beantwoord met *“helemaal mee eens”*.

Deel 7 – Kwaliteit

Uit de meerkeuzevraag *“ik ervaar mijn begeleiding als goed”* komt eenmaal het antwoord *“niet mee eens”* en 1 maal *“helemaal niet mee eens”*. Uit de open vraag wat de begeleiding goed maakt, geven deze respondenten het antwoord *“de kundigheid”* en *“je meer gehoord voelen”*. Verder komen hier veel antwoorden over het goede luisteren door begeleiding, vertrouwen dat begeleiding biedt en de kundigheid als positieve punten over de organisatie.

Als punt ter eventuele verbetering komt vaak terug dat er niets is. Verder wordt benoemd dat iemand het prettig zou vinden vaker een berichtje te krijgen, omdat zij daar moeite mee hebben dit zelf te vragen. Ook wenst iemand vaker bezoek. Ook komt er feedback op de vraagstelling en antwoord opties op de vragenlijst.

Deel 7 - Opmerkingen

Dit onderdeel bevat twee open vragen met betrekking tot positieve punten en verbeterpunten over de organisatie. Als verbeterpunt komt vaak *“niets”* voorbij. Verder wordt benoemd een gesprek met de kinderen, meer buiten de deur begeleiding, meer appen tussendoor door begeleiding, langer vooruit plannen.

Positief wordt benoemd de vriendelijkheid en integriteit, goed blijven luisteren, vriendelijkheid en betrokkenheid, de vaste afspraken die gemaakt worden en vooral door blijven gaan zoals we al bezig zijn.



Deel 8 – Aanbeveling

Op de vraag “ik zou Zorg en Welzijn Nederland B.V. bij familie en/of vrienden aanbevelen. (1 is absoluut niet en 10 is zeker weten wel)” zijn de meeste respondenten positief (het cijfer 10 is 25 keer gegeven, het cijfer 9 is 17 keer gegeven en het cijfer 8 is 8 keer gegeven). Toch is het cijfer 5 ook tweemaal gegeven. Dit zijn wel de laagste scores. Dit komt uit op een gemiddelde van 9,2.

Wat de respondent anderen zou vertellen over de organisatie is enkel positief benoemd. Met voorbeelden als het serieus nemen, begeleiding die altijd klaar staat, fijn contact en fijne, professionele hulp.

Er is kritische terugkoppeling gekomen op de vragen in de vragenlijst. Dit gaat over herhaling van vragen.

Plan van aanpak

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft over het algemeen een positief beeld opgeleverd. De punten die minder positief en/of negatief zijn beoordeeld, vormen de basis voor het plan van aanpak van 2026. Door op deze punten in te spelen, kan er gericht actie worden ondernomen.

Dit jaar zijn er 52 vragenlijsten ingevuld, dit is 4 minder dan het voorgaande jaar. Dit jaar is gekozen om de begeleiders vaker een reminder te sturen in de periode dat het onderzoek ingevuld kon worden, in de hoop de respons te verhogen. Omdat dit niet het gewenste resultaat op heeft geleverd, zal wederom worden besproken met de begeleiders wat wél helpend kan zijn om de respons te verhogen.

Contact

De resultaten binnen het onderdeel *Contact* zijn zeer positief. Cliënten geven aan zich op hun gemak te voelen, zich serieus genomen te voelen en een goede klik te ervaren met hun begeleider. Ook de bereikbaarheid en beschikbaarheid worden als zeer goed beoordeeld.

Uit de open antwoorden komt naar voren dat cliënten vooral waarde hechten aan:

- Vertrouwen en een veilige sfeer;
- Persoonlijke benadering;
- Bereikbaarheid (ook buiten werktijden).

Aandachtspunten:

- Een kleine groep cliënten ($\pm 3-4\%$) voelt zich minder op zijn gemak of ervaart drempels;
- Enkele cliënten vinden het lastig om zelf contact op te nemen of aan te geven wanneer iets niet goed gaat. Ook weet een enkele cliënt niet wanneer hun begeleider te bereiken is;
- Enkele cliënten (1,9%) geven aan geen vertrouwen te hebben in hun begeleider en het niet aan durven te geven wanneer zij ergens niet tevreden over zijn.

Acties:

- Begeleiders stimuleren om actief contactmomenten in te plannen (bijv. korte check-ins via app)
- Blijven investeren in vertrouwensband en persoonlijke afstemming.
- In teamoverleg bespreken hoe begeleiders signalen van cliënten die minder uit zichzelf delen beter kunnen oppakken.
- Blijven waarborgen van goede, duidelijke bereikbaarheid, maar ook duidelijke grenzen rondom werktijden bespreken binnen het team.

Deskundigheid

De scores op deskundigheid zijn zeer hoog. Cliënten ervaren dat begeleiders goed luisteren, passende adviezen geven, afspraken nakomen en betrouwbaar zijn.

Aandachtspunten:

- Enkele cliënten geven aan dat adviezen niet altijd aansluiten;
- Een klein aantal cliënten ervaart minder vertrouwen.

Acties:

- Tijdens casusbespreking aandacht besteden aan:
 - Aansluiten bij cliëntniveau en hulpvraag;
 - Checken of adviezen passend en haalbaar zijn.
- Blijven investeren in deskundigheidsbevordering en reflectie;
- Casussen waarin cliënten minder tevreden zijn bespreken in teamverband.

Verloop van de hulp

Cliënten zijn overwegend tevreden over de snelle start van de hulp, het eerste contact met de organisatie en de begeleiding in het algemeen.

Aandachtspunten:

- Samenwerking met externe partijen wordt 1 keer beoordeeld met helemaal niet mee eens.

Acties:

- Actiever communiceren richting cliënten wanneer en hoe er wordt samengewerkt met andere instanties;
- Inventariseren per cliënt hoe zij deze samenwerking het liefste zien;
- In casusbesprekingen aandacht voor knelpunten in samenwerking met ketenpartners.

Informatie

Dit onderdeel laat duidelijk de grootste verbeterkansen zien. Met name met betrekking tot kennis over de klachtenprocedure en de bekendheid met de vertrouwenspersoon. Toch zijn de meeste cliënten tevreden, met name met betrekking tot informatie over de begeleiding, omgang met hun persoonlijke gegevens en kennis over de inhoud van hun begeleidingsplan.

Aandachtspunten:

- ± 7,7% weet niet hoe klachten besproken kunnen worden.
- ± 17% is onvoldoende bekend met de vertrouwenspersoon.
- Niet alle cliënten kennen hun begeleidingsplan goed.

Acties:

- Opnieuw en structureel onder de aandacht brengen van:
 - Klachtenprocedure;
 - Vertrouwenspersoon.
- Begeleiders laten:
 - Actief het begeleidingsplan bespreken en herhalen;
 - Regelmatig checken of cliënten deze begrijpen.
- Overwegen om:
 - Informatie visueel of eenvoudiger aan te bieden;
 - Informatie periodiek opnieuw te delen (bijv. elke 6 maanden).

Cliëntenraad

Slechts $\pm 52\%$ weet dat de cliëntenraad bestaat en $\pm 63\%$ weet niet hoe zij de cliëntenraad moeten bereiken.

Acties:

- Cliënten moeten worden geïnformeerd over:
 - Het bestaan van de cliëntenraad;
 - De taken van de cliëntenraad;
 - Het nut en waarde van de cliëntenraad.
- Er moet actief worden geïnventariseerd bij cliënten wie lid wil worden door hun eigen begeleider;
- Informatiestroom opzetten.

Doel en resultaat

De meeste cliënten weten wat het doel van hun begeleiding is, hebben deze in samenspraak opgesteld en hebben vertrouwen dat ze hun doelen samen met de begeleiding zullen behalen.

Aandachtspunten:

- 5–10% ervaart twijfel over het behalen van doelen.
- Vooruitgang wordt minder sterk ervaren ($\pm 9,6\%$ niet mee eens).
- Open antwoorden laten zien dat:
 - Externe factoren (gezondheid, situatie) invloed hebben;
 - Cliënten soms onzeker zijn over hun eigen ontwikkeling.

Acties:

- Begeleiders stimuleren om:
 - Voortgang expliciet te evalueren en zichtbaar te maken;
 - Kleine successen te benoemen.
- Meer aandacht voor:
 - Realistische en haalbare doelen;
 - Tussentijdse evaluaties.
- Inzetten op motiverende gespreksvoering.
- Bij stagnatie:
 - Oorzaken analyseren;
 - Eventueel casus bespreken in team.

Kwaliteit

De kwaliteit van begeleiding wordt zeer positief beoordeeld. Cliënten benoemen het vooral prettig te vinden om een luisterend oor te krijgen, dat begeleiding betrokken is, dat zij hun begeleiding goed kunnen bereiken en dat ze vertrouwen hebben. Ook wordt de persoonlijk aanpak gewaardeerd.

Aandachtspunten:

- Enkele signalen over:
 - Werkdruk bij begeleiders;
 - Wens voor meer contactmomenten;
 - Behoeftte aan proactief contact.



Acties:

- Onderzoeken of:
 - Kort contact (bijv. app-check-ins) structureel ingezet kan worden.
- Blijven inzetten op:
 - Persoonlijke en betrokken begeleiding;
 - Maatwerk.

Algemene opmerkingen

De meeste cliënten geven aan tevreden te zijn en geen veranderingen nodig te vinden.

Aandachtspunten:

- Wens voor:
 - Meer structuur/planning;
 - Af en toe extra contactmoment;
- Opmerkingen over:
 - Herhaling in vragenlijst.

Acties:

- Duidelijkheid geven aan cliënten over:
 - Rol van begeleiding;
 - Verwachtingen.
- Begeleiders stimuleren om:
 - Planning vooruit te communiceren en te maken.
- Vragenlijst evalueren en waar mogelijk:
 - Minder herhaling (en duidelijk maken dat enige herhaling is ter garantie van betrouwbaarheid, consistentie en nauwkeurigheid van antwoorden);
 - Duidelijkere formulering.

Conclusie

Het cliënttevredenheidsonderzoek 2026 laat zien dat cliënten zeer tevreden zijn over de geboden begeleiding. De kracht ligt met name in de persoonlijke benadering, betrokkenheid en bereikbaarheid van begeleiders.

De belangrijkste verbeterpunten liggen op het gebied van:

- Informatie over klachtenprocedure en vertrouwenspersoon
- Zichtbaarheid van de cliëntenraad
- Proactieve communicatie richting cliënten

De uitkomsten worden binnen het team besproken en vervolgens worden de acties meegenomen in het verbeterregister.

Bijlage 1: Totaalscore

Deel 1 – Contact

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

- 42 Helemaal mee eens (80,8%)
- 8 Wel mee eens (15,4%)
- 2 Niet mee eens (3,8%)

2. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Jullie doen het hartstikke goed en prima
- Ik kan alles bespreken
- Om dat de persoon goed not me pas
- Goede begeleiding, erg blij met de begeleider
- Ik voel me redelijk vertrouwd
- Ik ben heel blij met *naam begeleider**
- Voelt vertrouwd
- Ik kan helemaal mijzelf zijn bij *naam begeleider**, helaas soms ook qua negatieve eigenschappen. Ik voel mij als cliënt altijd serieus genomen en kan met alles bij mijn hulpverlener terecht zonder dat ik een drempel voel.
- Betrokken, persoonlijke manier van werken
- Heel fijn contact
- Altijd bereikbaar en luisterend oor
- Ik vind het fijn dat er iemand naast me staat in het leven, die me helpt met keuzes maken advies geven of dingen voor elkaar krijgen die ik alleen niet kan. Ik voel me op mijn gemak om alles te kunnen delen
- **De medewerkers van Zorg en Welzijn Nederland B.V. zijn vriendelijk.**
 - 46 Helemaal mee eens (88,5%)
 - 6 Wel mee eens (11,5%)

3. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Jullie zijn hartstikke vriendelijk naar cliënten toe
- Altijd beleefd en vriendelijk
- Erg coulant in sommige dingen, erg streng in andere eigenlijk precies zo als het hoort
- Ze zijn redelijk vriendelijk
- Altijd
- En duidelijk

4. Ik voel een goede klik met mijn begeleider(s).

- 45 Helemaal mee eens (86,5%)
- 7 Wel mee eens (13,5%)

5. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- *naam begeleider** is eem toppertje
- Kan alles bespreken
- Ja top, is altijd spannend met een nieuwe begeleider/begeleiding maar is prima bevallen
- Ik ken *naam begeleider** nog niet mega lang en *naam begeleider** ook niet maar ik voel de vibe wel met hun. Het zijn 2 vrouwen met een goud hartje! Zou ze voor geen goud willen missen.
- Heb best een goede klik

- Begrijpt mij en helpt mij
- *naam begeleider** voelt mij heel goed aan.
- Voelt cliënt goed aan en is serieus in de begeleiding, geeft goed advies
- Ja kan het goed vinden met haar
- Vanaf de eerste dag al

6. Ik vertrouw mijn begeleider(s).

- 47 Helemaal mee eens (90,4%)
- 4 Wel mee eens (7,7%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

7. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Denk dat zo nu onderant eigenlijk geen argwaan is en ik ben erg blij dat ik m'n ei kwijt kan.
- Ik vertrouw mijn begeleider
- Ik heb moeite om mensen te vertrouwen maar bij *naam begeleider** niet.
- 100%

8. Mijn begeleider neemt mij serieus

- 47 Helemaal mee eens (90,4%)
- 5 Wel mee eens (9,6%)

9. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Luistert naar wat ik zeg en probeert te helpen
- Jazekers, heb niet het gevoel dat als ik dingen zeg dat ik tegen een muur praat.
- Ze helpt me goed als ik ergens tegen aan loop
- Er bestaat een gevoel van vertrouwen, zodat er open en eerlijk gecommuniceerd kan worden
- Zij is de enige die ziet wanneer het niet goed met mij gaat
- Ja altijd

10. Mijn begeleider luistert zonder te oordelen

- 45 Helemaal mee eens (86,5%)
- 6 Wel mee eens (11,5%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

11. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Geen oordelen, wel eventuele tips en tips. Die mogen er naar mijn mening ook altijd er zijn
- Ze luistert goed en geef advies waar nodig is
- Maar als ik het vraag krijg ik wel zijn mening
- Geen vooroordelen

12. Ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken.

- 49 Helemaal mee eens (94,2%)
- 2 Wel mee eens (3,8%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

13. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Ook als ik tussendoor met iets zit kan ik appen of bellen
- Kan haar in principe altijd bereiken of het is het automatische antwoord maar dan weet ik ook dat ze de volgende dag het ook weer oppakt.
- Zelfs in de avond als ik een vraag heb die dringend is

- Ja altijd
 - Ze is goed bereikbaar
- 14. Ik vind dat mijn begeleider voldoende beschikbaar is.**
- 45 Helemaal mee eens (86,5%)
 - 7 Wel mee eens (13,5%)
- 15. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- Altijd bereikbaar
 - Ja echt top, is ook bij mijn geval wel erg lastig omdat ik volle weken werk.
 - Mijn begeleidster heeft mij in moeilijke situatie met mijn huidige werkgever echt veel van haar tijd gegeven om mij bij te kunnen staan in gesprekken op het werk met de advocaat fijn ook ze inmiddels een auto heeft waardoor ze beter zit in het vervoer
 - Ze is er altijd
 - Ze is goed beschikbaar
- 16. Ik kan mijn begeleider of Zorg en Welzijn Nederland B.V. goed bereiken als dat nodig is.**
- 46 Helemaal mee eens (88,5%)
 - 6 Wel mee eens (11,5%)
- 17. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- Ik kan hem altijd bellen
 - Ze is goed bereikbaar
- 18. Ik kan mijn begeleider(s) goed bereiken buiten zijn/haar werktijden**
- 39 Helemaal mee eens (75%)
 - 13 Wel mee eens (25%)
- 19. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- Niet van toepassing omdat ik hier geen gebruik van maak.
 - Hier is een noodnummer voor
 - Een antwoord intbreekt:
Geen idee, nog niet voorgekomen.
 - Als ze in staat is geef ze wel antwoord buiten haar werktijden
- 20. Ik hoor het op tijd als mijn begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie.**
- 46 Helemaal mee eens (88,5%)
 - 6 Wel mee eens (11,5%)
- 21. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- Vaak is de communicatie wel echt top.
 - Ze meld het netjes
- 22. Ik durf mijn begeleider het ook te zeggen als ik ergens niet tevreden over ben.**
- 43 Helemaal mee eens (82,7%)
 - 8 Wel mee eens (15,4%)
 - 1 Niet mee eens (1,9%)
- 23. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- Ik heb een paar keer haar aangespoort hoe belangrijk sommige dingen voor mijn werk met het huidige geschil was ivm mogelijke consequenties voor mij waardoor ze sneller op hulpvragen in ging of extra een afspraak inplande of een andere afspraak heeft verzet voor mij
 - Is nog nooit aan de orde gekomen

- Ik heb er geen problemen mee als ik ergens niet mee eens ben

Deel 2 – Deskundigheid

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

- 47 Helemaal mee eens (90,4%)
- 5 Wel mee eens (9,6%)

25. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Altijd goede antwoorden op mijn “dingetjes”
- Ik vind het fijn dat ik gehoord en gezien wordt, en serieus genomen wordt
- Ze luisterd goed

26. Mijn begeleider beantwoordt mijn vragen.

- 44 Helemaal mee eens (84,6%)
- 8 Wel mee eens (15,4%)

27. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Helpt me altijd
- Ze antwoord netjes op mijn vragen

28. Mijn begeleider geeft goede adviezen.

- 43 Helemaal mee eens (82,7%)
- 8 Wel mee eens (15,4%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

29. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Probeert met alles te helpen
- Niet.altijd
- Als het nodig geeft ze goede adviezen

30. Ik ben tevreden over hoe de begeleiders te werk gaan.

- 43 Helemaal mee eens (82,7%)
- 8 Wel mee eens (15,4%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

31. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Ze doet goed haar werk

32. Ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen.

- 44 Helemaal mee eens (84,6%)
- 7 Wel mee eens (13,5%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

33. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Ik kan ze vertrouwen

34. Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.

- 45 Helemaal mee eens (86,5%)
- 7 Wel mee eens (13,5%)

35. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Ze komt goed de afspraken na

Deel 3 – Verloop van de hulp

- 36. Ik werd meteen door Zorg en Welzijn Nederland B.V. geholpen toen dat nodig was.**
- ☐ 45 Helemaal mee eens (86,5%)
 - ☐ 6 Wel mee eens (11,5%)
 - ☐ 1 Niet mee eens (1,9%)
- 37. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- ☐ Ze waren er erg snel
 - ☐ Ik kon er gelijk terecht
- 38. Het eerste contact met Zorg en Welzijn Nederland B.V. was goed.**
- ☐ 43 Helemaal mee eens (82,7%)
 - ☐ 9 Wel mee eens (17,3%)
- 39. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- ☐ Was gelijk een klik
 - ☐ Was een goed gesprek
- 40. Ik ben tevreden over de begeleiders van Zorg en Welzijn Nederland B.V. en hun manier werken.**
- ☐ 44 Helemaal mee eens (84,6%)
 - ☐ 8 Wel mee eens (15,4%)
- 41. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- ☐ Ik ben tevreden over hun werk
- 42. Zorg en Welzijn Nederland B.V. werkt goed samen met andere instanties (zoals een huisarts, school, bewindvoering, etc.)**
- ☐ 40 Helemaal mee eens (76,9%)
 - ☐ 11 Wel mee eens (21,2%)
 - ☐ 1 Helemaal niet mee eens (1,9%)
- 43. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- ☐ Was niet van toepassing bij mij
 - ☐ Als het wijkteam hun afspraken niet nakomt gaat zij er achteraan
 - ☐ naam begeleider* is dikwijls met me meegegaan
 - ☐ Niet van toepassing
 - ☐ Als het nodig is legt ze contact

Deel 4 – informatie

- 44. Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding die ik krijg vanuit Zorg en Welzijn Nederland B.V.**
- ☐ 42 Helemaal mee eens (80,8%)
 - ☐ 9 Wel mee eens (17,3%)
 - ☐ 1 Niet mee eens (1,9%)
- 45. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)**
- ☐ Rare vraag
 - ☐ Ze houden me op de hoogte
- 46. Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan.**
- ☐ 39 Helemaal mee eens (75%)
 - ☐ 12 Wel mee eens (23,1%)
 - ☐ 1 Niet mee eens (1,9%)

47. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ Proberen zoveel mogelijk doelen bij te houden via het begeleidingsplan
- ☐ Ik weet de doelen waar ik aan werk

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

- ☐ 35 Helemaal mee eens (67,3%)
- ☐ 13 Wel mee eens (25%)
- ☐ 3 Niet mee eens (5,8%)
- ☐ 1 Helemaal niet mee eens (1,9%)

49. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ Heb geen voorbeeld gehad
- ☐ Ik weet de weg er naar toe

50. Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.

- ☐ 45 Helemaal mee eens (86,5%)
- ☐ 7 Wel mee eens (13,5%)

51. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ Ze gaan er goed mee om

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

- ☐ 30 Helemaal mee eens (57,7%)
- ☐ 13 Wel mee eens (25%)
- ☐ 7 Niet mee eens (13,5%)
- ☐ 2 Helemaal niet mee eens (3,8%)

53. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ Wist niet dat deze er was, nu wel
- ☐ Nee dat weet ik eigenlijk niet dat die er is
- ☐ Maar geen behoefte aan
- ☐ Daar ben ik niet van op de hoogte

Deel 5 – Cliëntenraad

54. Ik weet dat er een cliëntenraad is.

- ☐ 25 Ja (48,1%)
- ☐ 27 nee (51,9%)

55. Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken

- ☐ 19 Ja (36,5%)
- ☐ 33 nee (63,5%)

56. Ik zou graag lid willen worden van de cliëntenraad of hier meer informatie over willen ontvangen.

- ☐ 3 Ja (5,8%)
- ☐ 49 nee (94,2%)

57. Indien je "ja" hebt geantwoord, wil je je naam dan achterlaten en laten weten of je informatie wenst, of dat je eventueel lid wil worden? Wanneer de cliëntenraad weer op zoek is naar nieuwe leden zal er mogelijk een uitnodiging volgen.

- ☐ Naam*. Ik wil graag op de hoogte gehouden worden
- ☐ Graag informatie
- ☐ Zit er zelf al in
- ☐ Ik zit zelf erin
- ☐ Naam*, graag informatie ontvangen
- ☐ Geen interesse

Deel 6 – Doel en Resultaat

58. Ik weet wat het doel van de begeleiding is.

- ☐ 39 Helemaal mee eens (75%)
- ☐ 13 Wel mee eens (25%)

59. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ Dit is Dezelfde vraag als de vraag over mijn zorgplan
- ☐ Dat ze me ondersteunen met dingen waar ik tegen aan loop en zelf niet kan oplossen

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

- ☐ 38 Helemaal mee eens (73,1%)
- ☐ 13 Wel mee eens (25%)
- ☐ 1 Niet mee eens (1,9%)

61. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ De gemeente doet dit
- ☐ Met wmo ook
- ☐ Dit is verplicht anders is er geen indicatie
- ☐ Hebben we samen op papier gezet

62. Ik beslis mee over mijn doelen.

- ☐ 42 Helemaal mee eens (80,8%)
- ☐ 9 Wel mee eens (17,3%)
- ☐ 1 Helemaal niet mee eens (1,9%)

63. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ ja dus
- ☐ als er een doel niet haalbaar is schrap ik hem

64. Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden.

- ☐ 34 Helemaal mee eens (65,4%)
- ☐ 15 Wel mee eens (28,8%)
- ☐ 3 Niet mee eens (5,8%)

65. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- ☐ De doelen zijn niet volledig te behalen.
- ☐ Lastig voor mij ik zie dat ik sprongen heb gemaakt maar voor mijn gevoel kijk ik alsnog tegen een hoge berg aan. Alhoewel ik kilometers hoger sta alsdan ik zonder begeleiding zou zijn
- ☐ Ik hoop het maar dat ligt niet aan de begeleiding

- Ik twijfel nog aan mezelf, niet aan mijn begeleider
- De eventuele twijfel heeft te maken met hoe vaak herstel er nog mogelijk is bij mij, niet met de begeleiding door jullie
- Er zijn factoren zoals mijn fysieke gezondheid die me af en toe beperken in het behalen van mijn doelen
- We doen ons best om de doelen te behalen

66. Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken.

- 45 Helemaal mee eens (86,5%)
- 6 Wel mee eens (11,5%)
- 1 Helemaal niet mee eens (1,9%)

67. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- We zijn dan bij mij thuis

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

- 41 Helemaal mee eens (78,8%)
- 10 Wel mee eens (19,2%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

69. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Dat kan en mag gewoon

70. Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruitgaan.

- 22 Helemaal mee eens (42,3%)
- 25 Wel mee eens (48,1%)
- 5 Niet mee eens (9,6%)

71. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- In sommige dingen ben ik voor uit gegaan maar in sommige dingen een stap terug door gebeurtenissen en medische gezondheid
- Ik heb momenteel een terugval
- Ze stond 100% achter me en gaf me motivatie
- Door *naam begeleider** ben ik meer gaan wandelen, naar de winkel gegaan enz
- Ik heb al doelen bereikt

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

- 34 Helemaal mee eens (65,4%)
- 17 Wel mee eens (32,7%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)

73. Wil je hier toelichting op geven? (zo niet, aub leeg laten en door naar de volgende vraag)

- Hobby's onderzoeken, eenzaamheid tegen gaan
- Extra letten op contact met dochter
- De rest van mijn doelen

Deel 7 – Kwaliteit

74. Ik ervaar mijn begeleiding als goed

- 44 Helemaal mee eens (84,6%)
- 6 Wel mee eens (11,5%)
- 1 Niet mee eens (1,9%)
- 1 Helemaal niet mee eens (1,9%)

75. Wat maakt de begeleiding voor jou goed? (als je je begeleiding nu niet goed vindt, wat zou het wel goed maken?)

- Ik vind de gesprekken fijn en we ruimen samen het huis op
- helpt mij altijd
- Ik ben gewoon tevreden hoe jullie het werk doen en met mensen omgaan zoals ik die een beperking hebben. Jullie leggen goed dingen uit als ik iets niet snap
- Ik voel me thuis en kan veel bespreken
- De kundegheid
- Nvt
- Ze is altijd bereikbaar wanneer ik haar nodig heb, luisterde aandachtig en probeert me de kracht weer te geven om door te gaan.
- Ze luisteren goed en ze komen ook met ideeën
- Dat je iemand heb waar mee je kan praten
- Ik krijg wat nodig is
- De eerlijkheid die ik ervaar, als ik er negatief bij zit met m'n koppie kan ik wel een enorme portie positieviteit gebruiken en die neemt *naam begeleider** altijd mee!
- Neemt de tijd voor mij / gaat mee naar belangrijke zorg afspraken / neemt me serieus / ik sta er niet alleen voor/ denkt met me mee /
- Hun luisteren goed en zijn er ook echt voor je als je het nodig hebt!
- ik word gehoord en er word goed met mijn vragen om gegaan
- De begeleiding is in orde, de vragen en antwoorden hier minder
- Ik kan er goed mee vinden en vertrouw ze
- Ik kan niet alles alleen en ben heel blij met de hulp
- Ik heb een goede klik met mijn begeleider en ze luistert goed naar mij
- Ik vind de begeleiding goed
- Deze vraag al vaker gehad
- Fijn omstructuur in mijn leven te krijgen
- Alles wat er al in stond. De hulp is fijn.
- Geduld begrip uitleggen
- Passend persoon gezocht die ik kan vertrouwen.
- Dat er geluisterd wordt
- De betrokkenheid, begrip, bereikbaarheid, de juiste hulp
- Hij is te vertrouwen en doet wat hij zegt.
- Dat ik mijn dingen kwijt kan
- Alles zoals hierboven aangevinkt.
- Deze snap ik niet
- Ik vind het fijn dat ik goed gehoord en gezien word en serieus genomen wordt
- Luisterend oor
- Goede zorg en aandacht

- Luisterd oor goede hulp
- persoonlijk, bereikbaar, en kundig.
- Zie boven en onder
- Het is goed hoeft niet veranderd te worden.
- Begrepen worden en het vertrouwen
- Niets moet alles kan en mag waardoor ik juist de dingen doe
- Geeft vertrouwen.
- Kundig, betrouwbaar
- Ik vertrouw ze, ze snappen mij
- Mijn begeleiding is goed hier hoef ik niks aan te veranderen
- Ze luistwrd en helpt waar nodig
- Ik kan alles bespreken waardoor ik niet ga stapelen
- Beter in de toekomst eruit komen met bepaalde dingen
- Alles
- Ik ben heel erg tevreden en blij met mijn begeleiding
- Contact is goed , informeerd mij over nieuwe hulpmiddelen voor visueel beperkten.
- De betoekkenheid in alles van mijn leven werk gezondheid relaties familie financieen huishouden os voor mij zeer belangrijk dat ik niet psychosch er aan onder door ga en op het goede pad blijf gaan
- Doet wat hij zegt
- Je meer gehoord voelen

76. Als je een ding mocht veranderen aan de begeleiding van Zorg en Welzijn Nederland B.V., wat zou dat zijn?

- Niks
- zou niet weten wat
- Niks
- Niks
- Is hied zo
- Nvt
- Niets
- Niets
- Niks
- Niets
- Niks om eerlijk te zijn
- Weet ik niet
- Dat sommige begeleiders wat meer rust krijgen inplaats van enorm vol geduwd worden met vanalles waardoor ze niet voldoende rust krijgen.
- ni veel
- "Specifiekere antwoorden op deze vragen!
- Weg van antwoorden zoals:
 - helemaal mee eens
 - een beetje mee eens
 - een beetje oneens
 - helemaal oneens
- Mogelijk een cijferlijst laten invullen!"

- Ik wil niets veranderen
- Ik ben heel tevreden.
- Niks
- Niets
- Niks, ik ben tevreden
- Niet stoppen
- Niets.
- Meer uren in de week maar daar gaat de gemeente over
- Niets
- Gewoon zo blijven
- Geen idee
- Niets
- Niks
- Niet van toepassing.
- Niks
- Zou het fijn vinden, Dat er tussendoor een keertje gecheckt wordt in de app om te vragen hoe het met mij gaat, omdat ik dat zelf nog lastig vind om aan te geven
- Ik wil dat ze vaker komt
- Niks
- Dat er in het weekend iemand bereikbare dienst heeft
- geen
- Nvt
- Het is goed hoeft niet veranderd te worden
- Geen
- Niets
- Weet ik niet.
- Nog meer met hem
- Het liefs iedere dag
- Niks
- Geen idee
- Ik heb niets wat ik zou willen veranderen
- Niks super vrouw *naam begeleider**
- Niets eigenlijk
- Ik kan niets bedenken
- Niets , ik ben zeer tevreden
- Mee
- Moet af en toe nog wennen aan mijn direktheid
- Open en eerlijke communicatie

Deel 8 – opmerkingen

77. 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
- ☐ zou niet weten wat
- ☐ Niks
- ☐ Misschien een gesprek nog met de kinderen.
- ☐ Ik zouw het niet weten
- ☐ Nvt
- ☐ Niets
- ☐ Ze doen alles goed
- ☐ Niks
- ☐ Misschien wat meer begeleiding met ouders "buiten se deur".
- ☐ Vrij weinig het bevalt mij top
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Nee
- ☐ ik mis niet veel
- ☐ Langere planning vooruit wanneer begeleider gaat komen
- ☐ Ik vind ze goed hun werk doen en dat hoeft niet te veranderen
- ☐ Ben tevreden
- ☐ Ik zit er niet zo lang, dus tot nu toe niks
- ☐ Niets
- ☐ Niets
- ☐ naam begeleider* en naam begeleider* en ik ben erg tevreden
- ☐ niet
- ☐ Momenteel niets
- ☐ Niets.
- ☐ Gaat goed zo
- ☐ Tot op heden niks
- ☐ Niets
- ☐ Niks
- ☐ Niet van toepassing
- ☐ Niks
- ☐ Mij tussendoor een keertje appen, om te vragen hoe het met mij gaat, om te checken, omdat ik dat zelf nog moeilijk vind om aan te geven in de app
- ☐ Ik ben tevreden
- ☐ Niks
- ☐ Zie hierboven
- ☐ geen
- ☐ Nvt
- ☐ Het is goed hoeft niet veranderd te worden.
- ☐ Geen
- ☐ Niets
- ☐ Zie geen dingen die anders kunnen.

- Nvt
- Niks
- Niks
- Geen.idee
- Ik ben tevreden
- Niks
- Niet aan de orde
- Ik ben tevreden , alles is goed
- "Niets , ik ben zeer tevreden.
- Wat dit onderzoek betreft , liever niet zovaak dezelfde vragen , er zijn teveel herhalingen."
- Ik ben zeer tevreden en ik hoop dat ik weer een verlenging ga krijgen kan niet zonder haar hulp
- Iets minder direkt
- "Rol en taak niet volledig bekend bij hulpvragende.
- Locatie niet voor kleine kinderen.
- Communicatie met derden.
- Geen privacy tijdens Overdracht
- "

78. Over het volgende ben ik (zeer) tevreden met betrekking tot de hulpverlening. (Wat moeten wij vooral wel blijven doen?)

- Zo doorgaan!
- *naam begeleider** is een toppertje
- Zie 3 antwoorden hierboven
- De lijntjes zijn kort en dat is heel fijn
- Goed luisteren
- Nvt
- Alles, ik ben zeer tevreden met mijn begeleiding
- Geen opmerking
- Ik vind ze heel vriendelijk
- Blijven zoals jullie nu zijn
- Gewoon zo doorzetten in mijn optiek hebben jullie al een 11!
- Regelmatig blijven komen / luisteren / mee naar zorg afspraken / er zijn / meedenken / duidelijk zijn.....
- Blijven luisteren en ook leuke dingen doen met cliënten
- dat er geluisterd word en samen naar mijn problemen te kijken en oplossingen te bedenken
- Hulpverlening
- Doorgaan zoals het nu gaat
- Vrolijk gezicht en staan altijd voor mij klaar
- Heel open zijn met cliënten
- Blijven zoals het is
- Doorgaan hoe we doen
- Zo door gaan
- Alles wat er al in stond. De hulp is fijn.

- Alles
- Goed naar mij luisteren en niet veel druk leggen.
- Zoals het nu gaat
- Bereikbaar zijn , super goed!
- Zo blijven doorgaan.
- Weet ik niet
- Alles
- Als goed
- Dat er goed geluisterd word, en je problemen serieus genomen worden
- Gezellig blijven doen, humor hoort er bij. Begeleider is altijd goed bereikbaar.
- In contact blijven
- Alles
- doelen bereiken
- Nvt
- Doorgaan zoals jullie bezig zijn.
- Persoonlijke betrokken aanpak
- Mij als normaal persoon behandelen
- Komt op tijd. En bij vertraging of afmelding krijg ik bericht.
- De huidige begeleiding
- Dat ze normaal zijn en niet doen of ze beter zijn
- Niks
- Geen idee
- In mijn situatie ben ik blij met de vaste afspraken die al van te voren worden gepland
- Altijd bereikbaar en meedenken naar oplossingen en daarbij hulp bieden ze is er altijd gelijk
- Komt afspraken altijd na
- Snel reageren , doen wat gevraagd word als dat kan
- Afspraken blijven nakomen
- De betrokkenheid in alles van mijn leven werk gezondheid relaties familie financieen huishouden os voor mij zeer belangrijk dat ik niet psychosch er aan onder door ga en op het goede pad blijf gaan
- Zeer tevreden over oplossing gerichtheid van vraagstukken
- Vriendelijk en integer blijven

Deel 8 – Opmerkingen

79. Ik zou Zorg en Welzijn Nederland B.V. bij familie en/of vrienden aanbevelen. (1 is absoluut niet en 10 is zeker weten wel)

- 1 – 0
- 2 – 0
- 3 – 0
- 4 – 0
- 5 – 2 (3,8%)
- 6 – 0
- 7 – 0

- 8 – 8 (15,4%)
- 9 – 17 (32,7%)
- 10 – 25 (48,1%)

80. Wat zou u anderen vertellen over Zorg en Welzijn Nederland B.V. ?

- Dat het fijn is!
- fijn samen werken
- Dat ze me serieus nemen
- Top medewerkers !
- Dat het hun misschien ook wel kan helpen
- Een top organisatie met enorm goede begeleiders die klaar staan voor de mensen met een hulpvraag
- Dat ze voor nu veel voor mij betekenen . In iedergeval mijn begeleidster.
- Specifiekere antwoorden op bovenstaande vragen!
- Dat ze goede begeleiders zijn die hun vak verstaan
- Dat ze er voor je zijn als je er zelf moeite mee heb
- "Fijne organisatie.
- Kleine tip, er zijn veel dezelfde vragen in dit formulier.
- Ik vraag me af of dit formulier gemaakt is door iemand met narcistische trekjes?
Groetjes *naam** "
- Dat ze beter zijn dan maatman zorggroep.
- Fijne organisatie
- Passende zorg.
- Goede begeleiding, vriendelijk, altijd bereikbaar, geeft veel rust voor ons
- Dat je goed geholpen wordt, met al je problemen en wat je moeilijk vind
- Begeleider kan goed motiveren om doelen te behalen. Jullie zijn een zeer laagdrempelige organisatie wat prettig werkt.
- Dat het hele lieve mensen zijn waarbij je in het contact merkt dat ze echt met je begaan zijn. Ook is er de vereiste mensenkennis en kennis van problematiek die de problemen van de cliënt met zich mee brengt.
- Dat het een heel fijn bedrijf is. Ben zeer te spreken over *naam begeleider**.
- Professionele ervaren begeleiding voor jongeren
- Dat het hele fijne hulp is
- Goede zorgverlener.
- Fijne organisatie
- Heb je hulp nodig bel hun
- Dat ik een fijn contact heb en het kan aanraden als iemand dat nodig zou hebben
- Altijd doen je gaat je eigen er alleen beter door voelen
- Passende hulp maatwerk
- Duidelijk , actief , gelijk regelen , koe bij de horens vatten
- Ik zou Zorg en Welzijn aanbevelen
- Ik weet dat mijn familie die er nog is , heel blij zijn omdat mijn kringetje zo klein is dat ik het heel lang alleen moest doen en moest dragen wat eigenlijk niet ging
- Ik zou het aanbevelen



Voetnoot

Naam - naam is bekend, maar wegens privacywetgeving geanonimiseerd.*