

# Cliënttevredenheids- onderzoek 2018

ambiq

C-toets OBC 2.0©



**Auteurs**

Lieske Carrière  
Geeske Strating  
Kitty de Vries  
Shanna Honings

Publicatienummer 335

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, juni 2018

**In opdracht van**

Ambiq

De C-toets OBC 2.0© is ontwikkeld in opdracht de VOBC

C-toets OBC 2.0© Ambiq Volwassenen 2018



# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
2	Uitkomsten cliënten intramuraal .....	7
2.1	Respons .....	7
2.1.1	Locatie .....	7
2.2	Antwoorden stellingen .....	8
2.2.1	Antwoorden op de stellingen.....	9
2.3	Stellingen per woonlocatie.....	15
2.4	Rapportcijfer cliënten.....	16
2.5	Antwoorden op open vragen .....	17
2.5.1	Positieve punten .....	17
2.5.2	Verbeterpunten .....	18
2.5.3	Overige opmerkingen .....	19
3	Uitkomsten verwanten intramuraal .....	20
3.1	Respons .....	20
3.1.1	Verwantschap.....	20
3.1.2	Locatie .....	20
3.2	Antwoorden stellingen .....	20
3.2.1	Antwoorden op de stellingen.....	22
3.3	Rapportcijfer verwanten.....	27
3.4	Antwoorden op open vragen .....	28
3.4.1	Positieve punten .....	28
3.4.2	Verbeterpunten .....	28
3.4.3	Overige opmerkingen .....	29
4	Uitkomsten cliënten ambulantly .....	30
4.1	Respons .....	30
4.2	Antwoorden stellingen .....	30
4.2.1	Antwoorden op de stellingen.....	31
4.3	Rapportcijfer cliënten.....	33
4.4	Antwoorden op open vragen .....	34
5	Aanbevelingen en conclusie .....	35
5.1	Cliënten intramuraal .....	35
5.1.1	Samenvatting.....	35
5.1.2	Aanbevelingen en conclusie.....	35
5.2	Verwanten van cliënten intramuraal .....	35
5.2.1	Samenvatting.....	35
5.2.2	Aanbevelingen en conclusie.....	36
5.3	Cliënten ambulantly .....	36
5.3.1	Samenvatting.....	36



5.3.2 Aanbevelingen en conclusie..... 36



# 1 Inleiding

In 2018 voert Stichting Alexander een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder volwassen cliënten met een licht verstandelijke beperking die ambulante en intramurale hulp krijgen van Ambiq.

## **C-toets OBC 2.0©**

Voor het onderzoek is de vragenlijst C-toets OBC 2.0© gebruikt. Het doel van de C-toets OBC 2.0© is om inzicht te krijgen in de perspectieven van ouders en jongeren ten aanzien van de zorg van de orthopedagogische behandelcentra. De C-toets OBC 2.0© biedt een eenvoudige en doeltreffende manier om de mening van individuele cliënten over de kwaliteit van de zorg van een OBC te meten. Het instrument is zo ontwikkeld dat er twee doelen mee nagestreefd kunnen worden:

- 1) om op individueel niveau te bespreken hoe de cliënt de (kwaliteit van de) hulp ervaart, met als doel de cliënt meer regie over het eigen hulpverleningsproces te geven en dialoog tussen cliënt en hulpverlener over de hulp te stimuleren.
- 2) om op hoofdlijnen te signaleren wat ouders en jongeren vinden van belangrijke aspecten van de zorg van de OBC's (domeinen van kwaliteit van bestaan) om de uitkomsten te gebruiken als basis voor interactieve cliëntenfeedback en het doorvoeren van verbeteringen binnen de OBC's. De vragenlijst bestaat uit vragen naar achtergrondgegevens, stellingen, mogelijkheid om een stelling toe te lichten, een vraag naar een rapportcijfer en drie open vragen.

## **Totstandkoming en verantwoording**

De C-toets OBC 2.0© is in opdracht van de Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra (VOBC) ontwikkeld voor jeugd met een licht verstandelijke beperking vanaf 12 jaar en hun ouders. Het instrument kan echter ook gebruikt worden voor volwassenen en hun verwanten zoals in dit onderzoek is gebeurd. In oktober 2017 is de C-toets OBC 2.0© opgenomen in de waaier van instrumenten voor het meten van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg van de VGN. Voor de opname van de C-toets OBC 2.0© in de waaier is een uitgebreide verantwoording geschreven van de totstandkoming van de C-toets OBC 2.0©. Hierin staan tevens de resultaten van het uitgebreide valideringsonderzoek beschreven. Voor meer achtergrondinformatie over het instrument en de verantwoording hiervan verwijzen we naar dit document (Carrière en Strating, 2017).

## **Uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek Ambiq**

Het onderzoek is niet-anoniem uitgevoerd. Ambiq gaat de individuele uitkomsten met afzonderlijke cliënten en verwanten bespreken om tot individuele verbeterplannen te komen. In deze rapportage zijn de data die op individueel niveau verkregen zijn, anoniem geaggregeerd naar collectief niveau/ instellingsniveau. Deze rapportage gebruikt Ambiq om op hoofdlijnen positieve- en verbeterpunten te signaleren en te gebruiken voor verbeterplannen op collectief niveau. De cliëntenraad van Ambiq en verschillende gedragswetenschappers hebben meegekeken op de vragenlijst en hebben bijgedragen om de extra stellingen te formuleren. De vragenlijst is afgenomen bij cliënten vanaf 18 jaar en verwanten van cliënten die nadrukkelijk toestemming hebben gegeven om hun verwanten te benaderen voor het onderzoek. Bij cliënten is de vragenlijst onder begeleiding van groepsleiders afgenomen op locatie tijdens de huisvergaderingen. Cliënten konden de vragenlijsten op papier invullen en deze lijsten zijn voor verwerking aangetekend opgestuurd naar Stichting Alexander. Verwanten konden de



vragenlijsten via een link in een persoonlijke email online invullen. De vragenlijsten zijn digitaal verwerkt. Daarvoor is gebruik gemaakt van het programma SurveyMonkey. Vervolgens heeft Stichting Alexander de kwantitatieve resultaten geanalyseerd met behulp van het statistische dataverwerkingsprogramma SPSS. De antwoorden op de open vragen zijn middels kwalitatieve analysetechnieken geanalyseerd en verwerkt. Vervolgens heeft Stichting Alexander de onderzoeksrapportage geschreven.



## 2 Uitkomsten cliënten intramuraal

### 2.1 Respons

64 cliënten intramuraal hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal kwamen 79 cliënten in aanmerking om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is 81,0 %.

#### 2.1.1 Locatie

Locatie	Respons	Aantal reacties	Percentage
Erve Woldhuis	100%	12	18,75 %
Erve Klein Leferink	66,7%	6	9,38 %
Erve 't Middelhoes	64,7%	11	17,19 %
Brugstraat 101	90,0%	9	14,06 %
Langewijk 46-48	75,0%	6	9,38 %
Nienenhoek 4	80,0%	20	31,25 %
<b>Totaal:</b>		<b>64</b>	



## 2.2 Antwoorden stellingen

Cliënten hebben stellingen beantwoord.

De antwoorden op de stellingen worden als volgt gescoord:

- Ja : 2
- Een beetje : 1
- Nee : 0

- Scores tot 1,00: Er zijn gemiddeld meer cliënten die negatief geoordeeld hebben dan positief.
- Scores van 1,00 – 1,50: Hoewel er gemiddeld meer cliënten zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, is er toch nog een behoorlijk aantal cliënten dat een negatieve beoordeling geeft.
- Scores van 1,50 – 2,00: Er zijn ruim meer cliënten die een positief oordeel geven dan een negatief oordeel.

Onder elk thema konden cliënten een toelichting geven bij de stellingen. Deze toelichtingen zijn met kwalitatieve analysemethododes verwerkt en worden onderaan bij elk thema weergegeven.





## 2.2.1 Antwoorden op de stellingen

De gemiddelde scores op de stellingen van cliënten liggen tussen de 0,96 en 1,85. Het totale gemiddelde (zonder extra stellingen) is 1,53.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil
- Het begeleidingsplan wordt met mij besproken
- Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb
- Ik praat met deze persoon over seksualiteit
- Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt

### Begeleiders

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen	82,26% 51	3,23% 2	14,52% 9	62	1,79
Ik heb een goede band met de begeleiders	71,67% 43	6,67% 4	21,67% 13	60	1,65
Ik kan de begeleiders vertrouwen	56,67% 34	6,67% 4	36,67% 22	60	1,50
De begeleiders werken goed samen	60,66% 37	21,31% 13	18,03% 11	61	1,39

Opvallend:

82,26% van de cliënten vindt dat hij/zij bij de begeleiders terecht kan met vragen of problemen.

36,67% van de cliënten zegt 'een beetje' bij 'ik kan de begeleiders vertrouwen'.

21,31% van de cliënten vindt niet dat de begeleiders goed samenwerken.

### Toelichting bij begeleiders

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij begeleiders.

Begeleiders	Aantal keer genoemd
Positief over begeleiders	8
Tips voor begeleiders	8
Wisselende ervaringen met verschillende begeleiders	5
Communicatie kan beter	3
Meer op één lijn zitten	2

Sommige cliënten benoemen dat de begeleiders hun best doen, er altijd voor hen zijn en dat de begeleiders te vertrouwen zijn.

*Mijn persoonlijke PB-er kan ik vertrouwen.*

*Ze zijn super lief en zijn er altijd voor mij.*



Sommige cliënten hebben tips voor de begeleiders. Begeleiders hebben volgens deze cliënten te weinig tijd. Ook zou de overdracht en structuur volgens sommigen nog beter kunnen en zouden begeleiders meer met de cliënten mogen doen.

*De meeste begeleiders doen het goed, alleen de overdracht en structuur mag stukken beter.*

Verder geven vijf cliënten aan dat zij wisselende ervaringen hebben met verschillende begeleiders. Sommige begeleiders zijn prettig, andere niet.

*Bij de meeste begeleiders kan ik wel terecht en bij sommige niet*

*Sommige doen echt super hun werk en sommigen zijn meer met zichzelf en anderen bezig*

*Sommige heb ik moeite mee.*

### Doelen en begeleiding

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik weet waarom ik hulp nodig heb	83,87% 52	8,06% 5	8,06% 5	62	1,76
Het begeleidingsplan wordt met mij besproken	86,21% 50	6,90% 4	6,90% 4	58	1,79
Door de hulp gaat het beter met mij	70,49% 43	9,84% 6	19,67% 12	61	1,61

Opvallend:

83,87% van de cliënten geeft aan te weten waarom hij/zij hulp nodig heeft.

86,21% van de cliënten zegt dat het begeleidingsplan met hem/haar besproken wordt.

9,84% van de cliënten vindt niet dat het door de hulp beter gaat.

### Toelichting bij doelen en behandeling

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij begeleiders.

Doelen en begeleiding	Aantal keer genoemd
Positief over doelen en begeleiding	8
Doelen helpen mij bij...	4
Negatief over begeleiding	1

Sommige cliënten geven aan dat de doelen hen helpen bij dat wat zij willen bereiken. Ook zijn zij positief over de begeleiding die zij krijgen bij het behalen van de gestelde doelen.

*Ik heb heel veel doelen waar ik aan werk en ik ben er ook druk mee bezig, omdat het me heel goed helpt voor mijn leiden en mijn gedrag.*

*Sommige doelen zijn lastig te behalen, PB'er helpt me ermee.*

Een aantal cliënten geeft aan welke doelen zij hebben. De doelen helpen hen onder andere bij hun gezondheid, het contact met familie, het vinden van een woning en het vinden van werk.



## De groep

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De plek (terrein en groep) waar ik verblijf, ziet er netjes uit	60,32% 38	17,46% 11	22,22% 14	63	1,43
De plek waar ik verblijf, heeft een huiselijke sfeer	62,30% 38	16,39% 10	21,31% 13	61	1,46
Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten	47,54% 29	13,11% 8	39,34% 24	61	1,34
Ik voel me veilig op de groep	58,33% 35	15,00% 9	26,67% 16	60	1,43
Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil	88,71% 55	3,23% 2	8,06% 5	62	1,85

Opvallend:

13,11% van de cliënten voelt zich niet op z'n gemak bij groepsgenoten en 39,34% voelt zich een beetje op z'n gemak bij groepsgenoten.

15,00% van de cliënten zegt 'nee' en 26,67% van de cliënten zegt 'een beetje' op de stelling 'ik voel me veilig op de groep'.

## Toelichting bij de groep

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij de groep.

De groep	Aantal keer genoemd
Positief over de groep	8
Kritiek op de groep	5
Drukke op de groep	3
Kritiek over hygiëne op de groep	3

Sommige cliënten geven aan het naar hun zin te hebben op de groep. Zij vinden de groep aardig, dat de sfeer goed is, dat cliënten gezellig zijn en ze voelen zich veilig op de groep.

*Ik kan met iedereen goed overweg.*

*De sfeer op de groep gaat steeds beter.*

*Op dit moment voel ik me veilig is anders geweest.*

Naast de positieve meningen over de groep is er ook kritiek. Zo vindt niet iedereen het er leuk, wordt er volgens sommige cliënten gepest en is er een te groot verschil in beperkingen.

*Soms heb ik last van plagen.*

*Er is een te groot verschil in de beperkingen.*

Drie cliënten geven verder nog aan dat het soms erg druk kan zijn op de groep.

*Soms erg druk, en drukke mensen eisen de aandacht op.*

*De groep is de laatste jaar heel veel veranderd. Er is niet altijd een plek om alleen te zijn.*



## Regels en afspraken

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik mag meedenken over de regels op de woonlocatie	57,38% 35	22,95% 14	19,67% 12	61	1,34
Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt	37,93% 22	32,76% 19	29,31% 17	58	1,05
De begeleiders komen hun afspraken na	56,45% 35	11,29% 7	32,26% 20	62	1,45
De taken die ik krijg (dingen die ik moet doen), passen bij mij	73,33% 44	11,67% 7	15,00% 9	60	1,62

Opvallend:

22,95% van de cliënten vindt niet dat hij/zij mag meedenken over de regels op de woonlocatie.  
32,76% van de cliënten vindt niet dat er een passende straf volgt als iemand zich niet aan de regels houdt.

## Toelichting bij regels en afspraken

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij regels en afspraken.

Regels en afspraken	Aantal keer genoemd
Afspraken worden nagekomen	4
Positief over regels en afspraken	3
Kritiek op regels en afspraken	3

Sommige cliënten zijn blij met de huidige regels en afspraken en vinden dat deze voor duidelijkheid en veiligheid zorgen. Ook wordt er gezegd dat persoonlijk begeleiders over het algemeen de afspraken goed nakomen, al lijkt dat niet altijd te gelden.

*De regels en afspraken zijn zeer goed vind ik zelf, het is ergens anders misschien wel strenger.*

*De begeleiders komen hun afspraken na: Sommigen wel, sommigen niet. Eigen begeleiding (groen/geel) wel.*

Enkele cliënten uiten kritiek op de regels en afspraken. Zo wordt er genoemd dat het voelt alsof de regels niet voor iedereen gelijk zijn en dat de regels soms kinderachtig zijn.

*Ik vind de laatste tijd niet zo heel leuk meer omdat er veel veranderd is. De regels vind ik een beetje kinderachtig.*

*Wordt nogal veel voorgetrokken.*



## Jouw mening

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De begeleiders luisteren naar mij	75,41% 46	4,92% 3	19,67% 12	61	1,70
Ik kan meebeslissen over de hulp	76,19% 48	9,52% 6	14,29% 9	63	1,67
De begeleiders helpen mij om goede keuzes te maken	77,78% 49	7,94% 5	14,29% 9	63	1,70

Opvallend:

75,41% van de cliënten is het eens met de stelling dat de begeleiders luisteren. 19,67% van de cliënten is het een beetje eens met de stelling dat de begeleiders luisteren.

## Toelichting bij jouw mening

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij jouw mening.

Jouw mening	Aantal keer genoemd
Kritiek over mening geven	4
Wisselende ervaringen met verschillende begeleiders	3
Positief over mening geven	1

Sommige cliënten geven aan dat ze niet genoeg zelfstandigheden krijgen, dat ze vaker hun mening zouden willen geven of dat ze zich niet altijd begrepen voelen.

*Ze snappen mij niet altijd.*

*Dit zou wel een beetje meer mogen...*

Sommige cliënten geven aan dat de begeleiders goed luisteren als zij hun mening geven, maar dat dit erg verschilt per groep en begeleiding.

*Van eigen groep wel, van andere groepen niet altijd.*

*Ik heb geleerd dat mijn eigen mening centraal moet staan. In het begin cijferde ik mijzelf helemaal weg.*



### Extra stellingen: Gezondheid en seksualiteit

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik weet wat de regels op de woonlocatie zijn rondom seksualiteit	78,57% 44	12,50% 7	8,93% 5	56	1,66
Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb	38,46% 20	42,31% 22	19,23% 10	52	0,96
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik over seksualiteit wil praten	75,86% 44	15,52% 9	8,62% 5	58	1,60
Ik praat met deze persoon over seksualiteit	39,22% 20	35,29% 18	25,49% 13	51	1,04
Er wordt op de woonlocatie gepraat over gezond leven	83,61% 51	6,56% 4	9,84% 6	61	1,77

Opvallend:

12,50% van de cliënten weet niet wat de regels op de woonlocatie zijn rondom seksualiteit. 42,31% van de cliënten vindt niet dat hij/zij de seksuele voorlichting krijgt die hij/zij nodig heeft.

### Toelichting bij gezondheid en seksualiteit

Een aantal cliënten heeft een toelichting gegeven bij gezondheid en seksualiteit.

Gezondheid en seksualiteit	Aantal keer genoemd
Genoeg informatie over gezondheid en seksualiteit	3
Niet genoeg of teveel informatie over gezondheid en seksualiteit	2
Moeite met praten over seksualiteit	2
Ontevreden over eten	2

Sommige cliënten noemen dat er voldoende informatie wordt gegeven over seksualiteit en gezondheid en dat gezondheid belangrijk is.

*Gezond is heel belangrijk en het gaat goed met mijn gezondheid.*

Eén cliënt geeft aan dat er nog nooit over gezondheid en seksualiteit is gepraat, terwijl een ander noemt dat er te veel over gezond leven wordt gepraat.

*Er wordt veel te veel over gezond leven gepraat.*

Twee cliënten noemen dat ze het moeilijk vinden om over seksualiteit te praten, maar ook dat hier rekening mee wordt gehouden door de begeleiders.

*Mijn gezondheid is veel beter sinds ik hier woon. Op seksueel gebied ben ik super verlegen maar begeleiding heeft hier begrip voor.*

Als laatste klagen enkele participanten over het eten op de locatie.

*Dat als er mensen op dieet zijn dat er ook gekookte aardappels bij kunnen komen.*



## 2.3 Stellingen per woonlocatie

	Erve Woldhuis	Erve Klein Leferink	Erve 't Middelhoes	Brugstraat 101	Langewijk 46-48	Nienenhoek 4	Totaal
Gem. aantal respondenten	12	6	11	9	6	20	64
Totaal gem.	1,76	1,44	1,57	1,27	1,36	1,52	1,52
Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen	2,00	2,00	1,91	1,33	1,67	1,79	1,79
Ik heb een goede band met de begeleiders	1,92	1,80	1,70	1,50	1,33	1,58	1,65
Ik kan de begeleiders vertrouwen	1,82	1,80	1,70	1,11	1,17	1,42	1,50
De begeleiders werken goed samen	1,73	0,83	1,73	1,00	1,17	1,42	1,39
Ik weet waarom ik hulp nodig heb	2,00	1,83	1,73	1,75	1,67	1,63	1,76
Het begeleidingsplan wordt met mij besproken	2,00	2,00	1,55	1,57	1,67	1,89	1,79
Door de hulp gaat het beter met mij	1,92	1,40	1,73	1,25	1,67	1,53	1,61
De plek (terrein en groep) waar ik verblijf, ziet er netjes uit	1,83	1,67	1,40	0,67	1,33	1,50	1,43
De plek waar ik verblijf, heeft een huiselijke sfeer	1,75	1,33	1,44	1,00	1,33	1,55	1,46
Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten	1,82	1,17	1,33	1,22	1,33	1,20	1,34
Ik voel me veilig op de groep	1,91	1,83	1,25	1,56	1,33	1,10	1,43
Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil	2,00	2,00	2,00	1,78	1,67	1,74	1,85
Ik mag meedenken over de regels op de woonlocatie	1,75	0,67	0,80	1,63	1,20	1,50	1,34
Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt	1,17	1,20	1,50	0,50	1,00	1,00	1,05
De begeleiders komen hun afspraken na	1,67	1,67	1,89	0,89	1,00	1,45	1,45
De taken die ik krijg (dingen die ik moet doen), passen bij mij	1,92	2,00	1,56	1,38	1,33	1,53	1,62
De begeleiders luisteren naar mij	1,92	1,67	1,89	1,38	1,50	1,70	1,70
Ik kan meebeslissen over de hulp	1,67	1,67	1,90	1,56	1,00	1,80	1,67
De begeleiders helpen mij om goede keuzes te maken	1,92	1,50	1,90	1,33	1,33	1,80	1,70
Ik weet wat de regels op de woonlocatie zijn rondom seksualiteit	2,00	1,40	1,89	1,50	1,50	1,53	1,66
Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb	0,58	0,00	1,50	0,57	1,60	1,19	0,96
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik over seksualiteit wil praten	1,73	1,00	1,67	1,83	1,50	1,65	1,60
Ik praat met deze persoon over seksualiteit	1,36	0,50	1,22	2,00	0,67	1,00	1,04
Er wordt op de woonlocatie gepraat over gezond leven	2,00	1,67	1,89	1,63	1,50	1,75	1,77



Opvallend:

Erve Woldhuis heeft de hoogste gemiddelde score over alle stellingen.

Brugstraat 101 heeft de laagste gemiddelde score over alle stellingen.

Bij Brugstraat 101 zijn de cliënten het meest kritisch over de locatie (netheid terrein, huiselijke sfeer, sfeer op de groep).

Veiligheid en je op je gemak voelen bij groepsgenoten scoren het laagst bij Erve 't Middelhoes, Brugstraat 101 en Nienenhoek.

Bij Erve Klein Leferink zijn cliënten kritisch over het mee mogen denken over de regels op de groep.

Bij Langewijk 46-48 zijn cliënten kritisch over het meebeslissen over de hulp.

Bij Erve Klein Leferink vind geen enkele cliënt dat hij/zij de seksuele voorlichting krijgt die hij/zij nodig heeft.

## 2.4 Rapportcijfer cliënten

Het rapportcijfer kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en 8 als voldoende en 8 en hoger als goed.

	Rapportcijfer
<b>Totaal gemiddeld</b>	<b>6,85</b>
Erve Woldhuis	8,08
Erve 't Middelhoes	7,20
Nienenhoek 4	7,05
Erve Klein Leferink	6,17
Langewijk 46-48	5,83
Brugstraat 101	5,38

Erve Woldhuis heeft het hoogste gemiddelde rapportcijfer en Brugstraat 101 het laagste.





## 2.5 Antwoorden op open vragen

Aan de cliënten zijn tot slot drie open vragen gesteld:

- Wat vind je nog meer goed gaan bij Ambiq?
- En wat zou Ambiq nog meer kunnen verbeteren?
- Wil je verder nog wat kwijt?

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten op deze open vragen weergegeven. Eerst volgt een tabel met de genoemde punten en daarna volgt een korte toelichting, aangevuld met citaten.

### 2.5.1 Positieve punten

Cliënten noemen verschillende positieve punten over de hulp van Ambiq.

Positieve punten	Aantal keer genoemd
Werkwijze	7
Communicatie	6
Alles	5
Sfeer	4
Niks/niet van toepassing	4
Activiteiten	2
Weet ik niet	1

Cliënten zijn voornamelijk positief over de communicatie, werkwijze en sfeer binnen Ambiq. Sommige cliënten zijn positief over 'alles'.

*Alles gaat naar wens.*

#### Werkwijze

De werkwijze binnen de instellingen wordt ook als een positief punt gezien. Cliënten benoemen verschillende onderdelen die goed lopen, zoals wonen, dagbesteding, rapportages.

*Alles loopt gewoon, wonen en dagbesteding.*

*Dat er een systeem is waar jezelf kunt rapporteren in jouw omgeving. Dit vind ik zeer goed en dit moet ook zo blijven.*

Ook geven twee cliënten aan dat ze zich betrokken voelen en dat er plek is om jezelf te ontwikkelen.

*Iedereen krijgt eigen ruimte voor z'n persoonlijke ontwikkeling.*

*Dat bewoners steeds meer betrokken worden bij dingen binnen Ambiq.*

#### Communicatie

Cliënten geven aan positief te zijn over de communicatie, zowel tussen de cliënten zelf als met de hulpverleners. Er wordt meerdere keren genoemd dat ze met iemand kunnen praten wanneer dat nodig is en dat er dan ook naar hen geluisterd wordt.



*Dat ik kan praten als dat nodig is, met zowel begeleiding, maar ook met bewoners.*

*Dat er een keer naar je geluisterd wordt.*

Ook wordt de onderlinge communicatie tussen medewerkers benoemd als positief.

*Er wordt steeds meer overlegd met elkaar, dus de begeleiding zit steeds meer op één lijn.*

## 2.5.2

### Verbeterpunten

Naast positieve punten, noemen cliënten ook verbeterpunten voor Ambiq.

Verbeterpunten	Aantal keer genoemd
Regels en afspraken	8
Overlast	5
Voorzieningen	5
Communicatie	4
Alles	4
Weet ik niet	3
Niets	3
Activiteiten	2

#### Regels en afspraken

Een verbeterpunt dat het vaakst door cliënten wordt genoemd zijn regels en afspraken. De begeleiders zouden zich beter aan afspraken moeten houden.

*Dat begeleiding zich aan afspraken houdt, bijvoorbeeld op tijd komen.*

*Nakomen wat er gezegd wordt.*

Ook wordt er genoemd dat er meer aandacht mag zijn voor drank en drugs.

*Wat meer aandacht besteden aan drank en drugs, deze mensen zijn erg moeilijk.*

#### Overlast

Meerdere cliënten noemen dat zij overlast ervaren van andere cliënten.

*Dat het iets rustiger wordt in de gang bij mijn kamer.*

*Dat het 's nachts wat rustiger is (muziek van andere bewoners).*

Een andere cliënt benoemt dat de spullen van de dagbesteding nog beter opgeruimd kunnen worden.

*Spullen van dagbesteding graag beter opruimen. Het gaat wel beter, maar nog lang niet altijd.*



## Voorzieningen

Een aantal cliënten heeft tips voor een aantal voorzieningen.

*Wasmachine boven voor de mensen die boven slapen.*

*Gezond eten.*

### 2.5.3

## Overige opmerkingen

Enkele cliënten hebben daarnaast nog overige opmerkingen.

Overige opmerkingen	Aantal keer genoemd
Gezondheid	3
Regels en afspraken	3
Begeleiding	3
Algemeen	2
Voorzieningen	1

### Gezondheid

Van de overige opmerkingen wordt gezondheid als onderwerp meerdere keren genoemd. Het gaat hier voornamelijk over verbeterpunten. Zo worden er twee opmerkingen over dieet gemaakt, maar deze komen niet met elkaar overeen.

*Dat er beter op moet worden gelet met mensen die op dieet zijn.*

*Ze denken hier veel over het dieet van mensen, maar niet over de mensen die geen dieet hebben. Dat vind ik best vervelend.*

Een andere cliënt wil graag dat er meer aandacht aan gezondheid in het algemeen wordt besteed.

*Er zou meer gedaan moeten worden met sport en een gezonde leefstijl! Bijvoorbeeld denk aan wat je eet en drinkt op de groep. Ook als je ergens heen gaat, naar een activiteit in de stad of ergens anders.*

### Regels en afspraken

Ook onder de overige opmerkingen komen regels en afspraken voorbij. Een cliënt benoemt hier dat het belangrijk is dat er aan afspraken wordt gehouden.

*...ik wil graag dat mensen duidelijk zijn en hun woord nakomen.*

### Begeleiding

Over de begeleiding zijn de cliënten bij de overige opmerkingen vooral positief. Meerdere cliënten benoemen hoe tevreden ze zijn.

*Ik geef een 10 want ik hoef niet te twijfelen, ze helpen me altijd.*

*Super naar mijn zin, begeleiding doet veel voor me.*



# 3 Uitkomsten verwanten intramuraal

## 3.1 Respons

De vragenlijst is acht keer ingevuld door verwanten. 32 cliënten hadden toestemming gegeven om hun verwante te benaderen voor dit onderzoek. Niet alle cliënten hebben verwanten. Met 32 potentiële respondenten is het responspercentage 25,0%. Bij de interpretatie van de uitkomsten dient rekening gehouden te worden met de respons.

### 3.1.1 Verwantschap

De respondenten zijn drie moeders, drie vaders, één broer en twee keer een vader en moeder samen.

### 3.1.2 Locatie

Locatie	Percentage	Aantal reacties
Erve Woldhuis	16,67%	2
Nienenhoek 4	21,73%	5
Ambulant	-	1
<b>Totaal:</b>		<b>8</b>

Omdat niet alle cliënten verwanten hebben of toestemming hebben gegeven om hun verwanten te benaderen voor het onderzoek, is het niet mogelijk om responspercentages te berekenen per locatie.

Eén van de respondenten heeft de vragenlijst van intramuraal ingevuld terwijl de cliënt inmiddels op zichzelf woont. Deze respondent heeft de vragen over woonlocatie overgeslagen.

## 3.2 Antwoorden stellingen

Verwanten hebben stellingen beantwoord.

De antwoorden op de stellingen worden als volgt gescoord:

- Ja : 2
  - Een beetje : 1
  - Nee : 0
- 
- Scores tot 1,00: Er zijn gemiddeld meer verwanten die negatief geoordeeld hebben dan positief.
  - Scores van 1,00 – 1,50: Hoewel er gemiddeld meer verwanten zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, is er toch nog een behoorlijk aantal verwanten dat een negatieve beoordeling geeft.
  - Scores van 1,50 – 2,00: Er zijn ruim meer verwanten die een positief oordeel geven dan een negatief oordeel.

Onder elk thema konden verwanten een toelichting geven bij de stellingen. Deze toelichtingen zijn met kwalitatieve analysemethododes verwerkt en worden onderaan bij elk thema weergegeven. Omdat het maar om acht respondenten gaat, zijn hun antwoorden niet in een tabelletje gecategoriseerd.



Omdat het in totaal om slechts om acht verwanten gaat, is er geen tabel opgenomen waarin de woonlocaties met elkaar worden vergeleken.



### 3.2.1 Antwoorden op de stellingen

De scores op de stellingen van verwanten liggen tussen de 1,25 en 2,00. Het totale gemiddelde, (zonder extra stellingen) is 1,79.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- Door de hulp gaat het beter met mijn familielid
- De woonlocatie waar mijn familielid verblijft, ziet er netjes uit
- De woonlocatie waar mijn familielid verblijft, heeft een huiselijke sfeer
- Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik heb voldoende contact met de behandelaren (gedragswetenschappers en/of therapeuten) van mijn familielid
- Mijn familielid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten
- De begeleiders hebben voldoende kennis om mijn familielid te kunnen helpen

#### Medewerkers

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De begeleiders zijn vriendelijk	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
De begeleiders nemen mij serieus	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
Ik kan terecht bij de begeleiders met vragen of problemen	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
Ik heb voldoende contact met de begeleiders van mijn familielid	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
Ik heb voldoende contact met de behandelaren (gedragswetenschappers en/of therapeuten) van mijn familielid	50,00% 4	25,00% 2	25,00% 2	8	1,25
Alle medewerkers binnen Ambiq werken goed samen	85,71% 6	14,29% 1	0,00% 0	7	1,71

Opvallend:

Niet alle verwanten vinden dat ze voldoende contact hebben met de behandelaren (gedragswetenschappers en/of therapeuten) van hun familielid.

#### Toelichting bij medewerkers

Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij medewerkers.

Twee respondenten zijn heel tevreden over de medewerkers van Ambiq. Ze noemen ze begaan, en zien dat ze hun best doen.

*Dat de medewerkers goed hun best doen. En dat [naam cliënt] in Den Ham zit gaat het stukken beter met hem.*



*Ik vind dat ze erg begaan zijn als er iets bijzonders aan de hand is en zijn ook bereid om op bezoek te komen met mijn zoon dit hebben we nog niet eerder mee gemaakt bij een instelling waar hij woonde.*

Door twee andere respondenten worden aandachtspunten benoemd, deze gaan over interne communicatie, en over verschil (in kwaliteit) tussen de begeleiders.

*Soms vertel je de begeleiders wat je van sommige dingen vindt, dan verwacht je dat ze het noteren, en dan hoor je later van de leiding dat ze van niks weten, omdat ze niks van de notitie kan vinden.*

### Doelen en begeleiding

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik weet wat het doel van de hulp is	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
Bij beslissingen over de hulp wordt mijn mening belangrijk gevonden	75,00% 6	0,00% 0	25,00% 2	8	1,75
Door de hulp gaat het beter met mijn familielid	100,00% 8	0,00% 0	0,00% 0	8	2,00

Opvallend:

Alle respondenten vinden dat het door de hulp beter gaat met het familielid.

### Toelichting bij doelen en behandeling.

Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij doelen en behandeling

Eén respondent ziet duidelijk een verschil sinds het familielid een andere psychiater heeft.

*Door de hulp gaat het beter met mijn familielid. Deze vraag is sinds januari 2018 nadat hij van de jeugdpsychiater naar de volwassen psychiater is gegaan, toen is het beter gegaan. Bij de jeugdpsychiater ging het niet goed, die man had geen tijd voor [naam familielid], om het probleem aan te pakken.*

Verwanten die al langer met Ambiq te maken hebben, zien een verschuiving optreden in het type cliënten dat bij de locatie komt.

*De soorten cliënten bij de Nienenhoek den Ham worden anders waardoor er meer agressie is. Dit heeft negatieve invloed op de oorspronkelijke cliënten.*

Eén respondent benoemt de zorgen die blijven bestaan rondom het familielid.

*Ik hoop dat de doelen bereikt worden maar ben toch angstig als hij niet meer bij jullie woont het weer fout gaat.*



## Deskundigheid

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De begeleiders reageren adequaat op het gedrag van mijn familielid	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
De begeleiders komen hun afspraken na	75,00% 6	0,00% 0	25,00% 2	8	1,75
De begeleiders hebben voldoende kennis om mijn familielid te kunnen helpen	75,00% 6	12,50% 1	12,50% 1	8	1,63

Opvallend:

Niet alle respondenten zijn het eens met de stelling 'De begeleiders hebben voldoende kennis om mijn familielid te kunnen helpen'.

### Toelichting bij deskundigheid

Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij deskundigheid.

Eén respondent benoemt het verschil in deskundigheid tussen de begeleiders, er zijn vooral zorgen over het vermogen om (pro-)actief in te grijpen als de situatie er om vraagt.

*Over het algemeen is er onvoldoende deskundigheid met betrekking tot gedrag, het durven ingrijpen in bepaalde situaties en medische zorg. Nogmaals dit geldt niet voor alle begeleiders. Maar de ketting is even sterk als de zwakste schakel.*

Een andere verwant prijst juist het vermogen van begeleiders om op tijd in te zien wanneer een cliënt extra aandacht nodig heeft.

*De meeste begeleiders zien op tijd dat het niet goed gaat met een bewoner en nemen dan de tijd om te luisteren dat is voor mijn zoon belangrijk en afspraken en duidelijkheid en die wordt hem geboden.*

Tenslotte geeft één respondent aan overtuigd te zijn van de deskundigheid van medewerkers van Ambiq.

*Volgen ons helemaal goed.*





## De woonlocatie

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De woonlocatie waar mijn familie lid verblijft, ziet er netjes uit	100,00% 7	0,00% 0	0,00% 0	7	2,00
De woonlocatie waar mijn familie lid verblijft, heeft een huiselijke sfeer	100,00% 7	0,00% 0	0,00% 0	7	2,00
Mijn familie lid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten	42,86% 3	0,00% 0	57,14% 4	7	1,43
Mijn familie lid voelt zich veilig op de groep	71,43% 5	0,00% 0	28,57% 2	7	1,71

Opvallend:

Verwanten geven aan dat hun familie lid zich niet altijd op zijn/ haar gemak voelt bij de groepsgenoten. Vier van de zeven respondenten beantwoorden deze stelling met 'een beetje' en twee van de zeven respondenten zegt 'een beetje' bij 'Mijn familie lid voelt zich veilig op de groep'.

## Toelichting bij de woonlocatie

Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij de woonlocatie.

*Op de groep rookt iedereen, beneden bij de kamers op de gang hangt een sterke rooklucht dat je er benauwd van wordt. Hij kan met de mannen overweg, maar hij wou wel dat hij van het begin ingelicht zou worden, dat hij bij mensen terecht kwam wat TBS heeft.*

*Soms vluchtgedrag bij sommige bewoners.*

*Zie mijn opmerking over de andere soorten cliënten van de afgelopen tijd. [De soorten cliënten bij de Nienenhoek den Ham worden anders waardoor er meer agressie is. Dit heeft negatieve invloed op de oorspronkelijke cliënten. red.]*

*Het is jammer dat de meeste bewoners passief zijn, [naam cliënt] houdt van fietsen etc., maar moet meestal alleen. Ook samen een spel doen; tafeltennis of iets anders doen ze niet. Dit veroorzaakt bij [naam cliënt] nog weleens frustratie.*



## Informatie

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	87,50% 7	0,00% 0	12,50% 1	8	1,88
Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb	100,00% 8	0,00% 0	0,00% 0	8	2,00
Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken	87,50% 7	12,50% 1	0,00% 0	8	1,75
Ik ken de inhoud van het begeleidingsplan	75,00% 6	0,00% 0	25,00% 2	8	1,75

Opvallend:

Alle respondent weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben.

Op één respondent na, weten de verwanten hoe ze de vertrouwenspersoon kunnen bereiken.

75% van de respondenten kent de inhoud van het begeleidingsplan.

### Toelichting bij informatie

Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij informatie.

Eén respondent benoemt dat de informatie duidelijk is.

*Dat het duidelijk is waar het op staat.*

Eén andere respondent benoemt dat niet alles aan hem/haar wordt verteld omdat de cliënt al volwassen is.

*[Naam cliënt] is volwassen dus niet alles wordt verteld.*



### 3.3 Rapportcijfer verwanten

Het rapportcijfer kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en 8 als voldoende en 8 en hoger als goed.

	Rapportcijfer
Totaal gemiddeld	7,57



## 3.4 Antwoorden op open vragen

Aan de verwanten zijn drie open vragen gesteld:

- Wat vindt u (nog meer) goed gaan bij Ambiq?
- En wat zou Ambiq volgens u (nog meer) kunnen verbeteren?
- Wilt u verder nog iets kwijt?

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten op deze open vragen weergegeven. Vanwege het kleine aantal respondenten (6) volgt geen tabel waarin de antwoorden gecategoriseerd zijn maar worden alle citaten (geanonimiseerd) weergegeven.

### 3.4.1 Positieve punten

De positieve punten die verwanten opnoemen, betreffen voornamelijk de begeleiding.

*De begeleiding van [naam cliënt] is goed.*

*Dat de begeleider goed naar mijn zoon luistert als hij ergens mee zit, en voor een oplossing zoekt samen met mijn zoon. Over het algemeen zitten de begeleiders en wij (ouders) samen op één lijn, wat wel en wat niet kan met mijn zoon, als het over mijn zoon gaat.*

*De PB-er van [naam cliënt] pakt het goed op. Dat is zeer positief en we zijn daar erg blij mee.*

*Volgens ons zou onze zoon het niet beter kunnen treffen. Prima zo.*

Eén respondent benoemt specifiek de begeleiding naar werk als positief punt, daarbij tevens opmerkend dat er risico op overvragen bestaat:

*De begeleiding naar werk maar toch goed in de gaten houden dat hij niet overvraagd wordt.*

### 3.4.2 Verbeterpunten

Naast positieve punten, noemen verwanten ook een aantal verbeterpunten voor Ambiq.

Twee respondenten adviseren Ambiq om meer aandacht aan gezondheid en verzorging te besteden:

*Meer met de mensen (bewoners) gaan trainen om conditie op te bouwen, en meer mager beleg en rundvlees of kip, want mijn zoon heeft al last van zijn cholesterol (is te hoog) en hij is nog maar x jaar.*

*Gezondere voeding aanbieden, meer begeleiding bij schoonmaken kamer geven, goed verzorgd op reis laten gaan in de weekenden.*

Eén verbeterpunt gaat over de begeleiders:

*Communicatie in het team, en de deskundigheid en professionaliteit van een aantal teamleden verbeteren.*

Het moeder kind huis zou volgens één respondent beter kunnen.



*De begeleiding en woonlocatie van het moeder kind huis. Veel te kleine kamers waar geen speelgelegenheid is voor de oudere kinderen.*

Twee verwanten hebben geen verbeterpunten, zij zijn tevreden met hoe het nu gaat.

*Volgens ons is er niks te verbeteren. Prima zo.*

*Op deze weg verder gaan.*

### 3.4.3

#### Overige opmerkingen

Vier verwanten hebben een slotopmerking gemaakt.

*Vriendelijke dank dat jullie onze zoon zo hebben opgevangen. Vriendelijk dank.*

*De begeleiders en deskundigen doen allemaal hun best voor de bewoners en hun ouders.*

*Ik zou het liefste hebben dat hij zelfstandig gaat wonen hij onder de hoede van Ambiq blijft.*

*Meer sport en gezonde beweging aanbieden. [Naam cliënt] ligt vaak al vroeg op bed, geen avondprogramma,. Voorheen zwemmen en sportschool, nu niet meer.*



# 4 Uitkomsten cliënten ambulante

## 4.1 Respons

Vier cliënten die ambulante hulp krijgen, hebben de vragenlijst ingevuld. Er kwamen ook vier personen in aanmerking om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is 100%.

## 4.2 Antwoorden stellingen

Cliënten hebben stellingen beantwoord.

De antwoorden op de stellingen worden als volgt gescoord:

- Ja : 2
  - Een beetje : 1
  - Nee : 0
- 
- Scores tot 1,00: Er zijn gemiddeld meer cliënten die negatief geoordeeld hebben dan positief.
  - Scores van 1,00 – 1,50: Hoewel er gemiddeld meer cliënten zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, is er toch nog een behoorlijk aantal cliënten dat een negatieve beoordeling geeft.
  - Scores van 1,50 – 2,00: Er zijn ruim meer cliënten die een positief oordeel geven dan een negatief oordeel.

Onder elk thema konden cliënten een toelichting geven bij de stellingen. Deze toelichtingen zijn met kwalitatieve analysemethodes verwerkt en worden onderaan bij elk thema weergegeven.

Omdat in totaal om slechts vier cliënten gaat, is er geen tabel opgenomen waarbij de locaties van de ambulante hulp met elkaar worden vergeleken.



#### 4.2.1

#### Antwoorden op de stellingen

De gemiddelde scores op de stellingen van cliënten liggen tussen de 1,50 en de 2,0. Het totale gemiddelde (zonder extra stellingen) is 1,92.

Aangezien een klein aantal participanten de vragenlijst heeft ingevuld en veel stellingen de zelfde scores hebben, worden hier geen hoogst en laagst scorende stellingen genoemd.

#### Hulpverleners

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik heb een goede band met de hulpverleners	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
De hulpverleners hebben genoeg tijd voor mij	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
De hulpverleners komen hun afspraken na	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik kan de hulpverleners goed bereiken wanneer ik ze nodig heb	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik voel me veilig tijdens de hulp	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik kan de hulpverleners vertrouwen	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik kan bij de hulpverleners terecht met vragen of problemen	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
De hulpverleners werken goed samen	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	4	1,75

Opvallend:

De vier cliënten zijn het met bijna alle stellingen allen eens.

Één cliënt zegt 'een beetje' op de stelling 'De hulpverleners werken goed samen'.

#### Toelichting bij hulpverleners

Twee cliënten hebben een toelichting gegeven bij hulpverleners.

*Prima kerel.*

*Communicatie tussen de hulpverleners kan beter.*



## Doelen en behandeling

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik weet waarom ik hulp nodig heb	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	4	1,75
Het begeleidingsplan wordt met mij besproken	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Door de hulp gaat het beter met mij	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00

Opvallend:

De cliënten zijn positief over de stellingen van 'Doelen en behandeling'.

Één cliënt zegt 'een beetje' bij de stelling 'Ik weet waarom ik hulp nodig heb'.

Geen van de cliënten heeft een toelichting gegeven.

## Jouw mening

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De hulpverleners luisteren naar mij	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik kan meebeslissen over de hulp	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
De hulpverleners helpen mij om goede keuzes te maken	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	4	1,75

Opvallend:

De cliënten zijn positief over de stellingen van 'jouw mening'.

Één cliënt zegt 'een beetje' bij de stelling 'De hulpverleners helpen mij om goede keuzes te maken'.

Geen van de cliënten heeft een toelichting gegeven.

## Informatie

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	4	1,50
Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	4	1,50

Opvallend:

Één cliënt weet niet waar hij/zij terecht kan als hij/zij een klacht heeft en één cliënt weet niet hoe hij/zij de vertrouwenspersoon kan bereiken.

Geen van de cliënten heeft een toelichting gegeven.





## Gezondheid en seksualiteit

	JA	NEE	EEN BEETJE	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik over seksualiteit wil praten	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Ik praat met deze persoon over seksualiteit	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00
Er wordt bij Ambiq gepraat over gezond leven	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	4	2,00

Opvallend:

De vier cliënten zijn het allen eens met de stellingen.

Twee cliënten hebben een toelichting gegeven. Allebei zijn zij positief over de verbetering in gezondheid die zij hebben gemerkt.

*Ik ben ruim 20 kg afgevallen!*

*Er zijn flinke stappen gemaakt met betrekken tot gezond leven, en het praten hierover.*

## 4.3 Rapportcijfer cliënten

Het rapportcijfer kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en 8 als voldoende en 8 en hoger als goed.

	Rapportcijfer
Totaal gemiddeld	8,25



## 4.4 Antwoorden op open vragen

Aan de cliënten zijn drie open vragen gesteld:

- Wat vind je nog meer goed gaan bij Ambiq?
- En wat zou Ambiq nog meer kunnen verbeteren?
- Wil je verder nog wat kwijt?

Slecht één cliënt heeft gebruik gemaakt van de open vragen.

Hij/zij gaf aan:

*Ik ben heel goed op gang geholpen naar Ambulant wonen, en wordt nog steeds regelmatig betrokken bij de activiteiten rondom de Nienenhoek.*



# 5 Aanbevelingen en conclusie

## 5.1 Cliënten intramuraal

### 5.1.1 Samenvatting

64 cliënten intramuraal hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal kwamen 79 cliënten in aanmerking om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is 81,0 %.

De cliënten hebben antwoord gegeven op verschillende stellingen over de onderwerpen begeleiders, doelen en begeleiding, de groep, regels en afspraken, jouw mening en gezondheid en seksualiteit. De mogelijke antwoorden op de stellingen waren Nee (0 punten), Een beetje (1 punt) tot Ja (2 punten). Het totale gemiddelde over alle stellingen (zonder extra stellingen) is 1,53.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil
- Het begeleidingsplan wordt met mij besproken
- Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb
- Ik praat met deze persoon over seksualiteit
- Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt

Cliënten hebben een rapportcijfer aan de hulp van Ambiq gegeven. Hierbij worden doorgaans scores onder 6 als onvoldoende aangemerkt, tussen de 6 en 8 als voldoende en hoger als 8 als goed. De cliënten intramuraal hebben gemiddeld een 6.85 gegeven.

Als laatst zijn aan de cliënten drie algemene, open vragen gesteld over de hulp waar een aantal cliënten op heeft geantwoord. Positieve punten die genoemd werden waren de werkwijze van het personeel en de communicatie binnen Ambiq. Sommige cliënten vonden 'alles' goed gaan bij Ambiq. Als verbeterpunten werden genoemd de regels en afspraken, overlast van andere cliënten en de voorzieningen. De overige opmerkingen gingen vooral over gezondheid, dieet en de regels en afspraken.

### 5.1.2 Aanbevelingen en conclusie

Naar aanleiding van de resultaten kan er gesteld worden dat de meerderheid van de cliënten intramuraal tevreden zijn over de hulp van Ambiq maar dat er ook cliënten kritisch zijn.

Dit is zowel te zien aan het gemiddelde rapportcijfer van een 6.85, als aan de antwoorden op de stellingen met een gemiddelde van 1.53 uit 2.

Positieve punten die vastgehouden kunnen worden zijn de werkwijze van de begeleiders, de communicatie tussen begeleiders en de bejegening naar de cliënten toe. Ook waarderen cliënten de goede plek die ze hebben om zich terug te trekken. Cliënten zien verbeterpunten in de sfeer en veiligheid op de groep, de regels en afspraken, de voorzieningen en seksuele voorlichting.

## 5.2 Verwanten van cliënten intramuraal

### 5.2.1 Samenvatting

De vragenlijst is acht keer ingevuld door verwanten. 32 cliënten hadden toestemming gegeven om hun verwante te benaderen voor dit onderzoek. Niet alle cliënten hebben verwanten. Met 32 potentiële respondenten is het responspercentage 25,0%. Bij de interpretatie van de uitkomsten dient rekening gehouden te worden met de respons.



De verwanten hebben antwoord gegeven op verschillende stellingen over de onderwerpen medewerkers, doelen en begeleiding, deskundigheid, woonlocatie en informatie. De mogelijke antwoorden op de stellingen waren Nee (0 punten), Een beetje (1 punt) tot Ja (2 punten). Het totale gemiddelde over alle stellingen (zonder extra stellingen) is 1,79.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- Door de hulp gaat het beter met mijn familielid
- De woonlocatie waar mijn familielid verblijft, ziet er netjes uit
- De woonlocatie waar mijn familielid verblijft, heeft een huiselijke sfeer
- Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik heb voldoende contact met de behandelaren (gedragswetenschappers en/of therapeuten) van mijn familielid
- Mijn familielid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten
- De begeleiders hebben voldoende kennis om mijn familielid te kunnen helpen

Verwanten hebben een rapportcijfer aan de hulp van Ambiq gegeven. Hierbij worden doorgaans scores onder 6 als onvoldoende aangemerkt, tussen de 6 en 8 als voldoende en hoger als 8 als goed. De verwanten intramuraal hebben gemiddeld een 7,57 gegeven.

Als laatst zijn aan de verwanten drie algemene, open vragen gesteld over de hulp waar een aantal verwanten op heeft geantwoord. Als positief werden de hulp en de begeleiders genoemd. Bij de verbeterpunten noemden verwanten dat Ambiq meer aandacht kan besteden aan gezondheid en verzorging.

### 5.2.2 **Aanbevelingen en conclusie**

Verwanten van de cliënten intramuraal zijn over het algemeen positief. Dit blijkt zowel uit het gemiddelde rapportcijfer van 7.57 als uit de gemiddelde score van 1.79 op de stellingen. Ambiq zou de prettige bejegening door medewerkers vast moeten blijven houden. Ook zien de verwanten vooruitgang bij hun familielid. Verbeterpunten die door de verwanten worden genoemd zijn dat ze meer contact willen met de behandelaren en dat ze graag zouden zien dat de cliënt zich meer thuisvoelt op de locatie en bij groepsgenoten.

## 5.3 **Cliënten ambulante**

### 5.3.1 **Samenvatting**

Vier cliënten die ambulante hulp krijgen, hebben de vragenlijst ingevuld. Er kwamen ook vier personen in aanmerking om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage is 100%. De cliënten hebben antwoord gegeven op verschillende stellingen over de onderwerpen hulpverleners, doelen en begeleiding, de groep, jouw mening, informatie en gezondheid en seksualiteit. De mogelijke antwoorden op de stellingen waren Nee (0 punten), Een beetje (1 punt) tot Ja (2 punten). Het totale gemiddelde over alle stellingen (zonder extra stellingen) is 1,92 en het rapportcijfer 8.25.

Bij de open vragen heeft slechts één cliënt een opmerking gegeven, over de positieve manier hoe diegene is geholpen bij het wonen. Ze hebben geen verbeterpunten of overige opmerkingen gegeven.

### 5.3.2 **Aanbevelingen en conclusie**

De groep cliënten die ambulante hulp ontvangt bij Ambiq lijkt erg tevreden met de hulp van Ambiq. Als gemiddeld rapportcijfer geven ze de hulp een 8.25 en voor de stellingen is de score gemiddeld 1.92. De cliënten zijn zeer tevreden over het thema gezondheid en seksualiteit en



benoemen ook hun vooruitgang in gezondheid. Een verbeterpunt dat genoemd werd ging over de samenwerking tussen hulpverleners.

