

## Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek WLZ 2022

### Inleiding

Eén keer in de drie jaar wordt er een cliënt ervaringsmeting afgenomen bij de WLZ-cliënten die gebruik maken van de producten van SWZ. SWZ vindt het vanuit haar visie op merkbare mensgerichte zorg belangrijk dat we weten hoe cliënten onze zorg- en dienstverlening ervaren.

### Methode en de scope van onderzoek

Binnen SWZ gebruiken we al enkele jaren de vragenlijst Ben ik tevreden. Deze vragenlijst is opgebouwd volgens de domeinen van Schalock. Deze methodiek passen we binnen SWZ ook toe bij het opstellen van een zorgplan voor elke cliënt. De vragenlijst Ben ik tevreden is ook een erkend instrument uit de Waaier van de VGN. De vragenlijst is afgenomen in de vorm van een interview.

### Opbouw van dit document

In dit document is de respons van het onderzoek terug te lezen, gevolgd door de resultaten. Het onderzoek is uitgevoerd onder alle cliënten van SWZ die er aan deel wilden nemen. Tot slot zijn de conclusies en het vervolg beschreven op organisatieniveau. Naast een analyse op organisatieniveau ontvangen de teams ook een analyse op teamniveau waar zij zelf mee aan de slag gaan. De individuele uitkomsten van het onderzoek worden door de persoonlijk begeleider van de cliënt 1 op 1 besproken tijdens de jaarlijkse zorgplanbespreking. Acties en/of aanpassingen hiervan worden in het zorgplan van de cliënt opgenomen.

### Respons

Binnen SWZ zijn er 328 cliënten met een indicatie vanuit de WLZ. Deze cliënten zijn via een brief uitgenodigd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek middels een interview dat afgenomen is door een van onze intern opgeleiden interviewers.

Van de 328 cliënten hebben 70 cliënten via de antwoordstrook aangegeven dat zij geen deel willen nemen aan het onderzoek. Van deze 70 cliënten geven er 27 aan geen interesse te hebben. Voor 4 cliënten is het onduidelijk wat er met de meting gedaan wordt. 2 cliënten geven aan dat zij niet aanwezig zijn in de periode van het onderzoek. 12 cliënten geven aan geen deel te nemen omdat zij tevreden zijn. 25 cliënten hebben andere redenen aangegeven. Deze zijn terug te vinden in bijlage 1. 206 cliënten hebben geen respons gegeven aan de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek.

| Respons                                 | %           |
|---|-------------|
| Deelgenomen cliënten                    | 16%         |
| Aangegeven dat ze niet willen deelnemen | 21%         |
| Geen respons op uitnodiging gegeven     | 63%         |
| <b>Totaal</b>                           | <b>100%</b> |

In totaal hebben 52 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. 39 cliënten zijn geïnterviewd. Bij 13 cliënten heeft er een interview plaatsgevonden tussen de interviewer en de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. De resultaten van het onderzoek worden hieronder verder toegelicht. Per categorie wordt benoemd hoeveel cliënten gekozen hebben voor welk antwoord. Dit aantal wordt ook weergegeven in percentages. De cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om hun antwoord toe te lichten. Onder elke tabel is hier een samenvatting van terug te lezen.

## Resultaten

### Lichamelijk welbevinden

#### 1. Ik eet gezond

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 7         | 13%         |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 27        | 52%         |
| Zeer tevreden     | 11        | 21%         |
| n.v.t.            | 5         | 10%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Een aantal cliënten uit regio 1 maken gebruik van sondevoeding waardoor de vragen over gezond eten niet van toepassing zijn. Op een aantal locaties wordt een aantal keren per week gekookt, cliënten zijn hier erg blij mee en genieten ervan om hierbij te helpen. Cliënten uit regio 2 kiezen er vaak voor om zelf te koken en/of voor een eigen maaltijd te zorgen die niet door SWZ wordt verzorgd.

*“Wij koken alles zelf, niet via de Rietbeemd. En vinden zelf dat we gezond eten”*

*“Ik vind gezond eten belangrijk. De leiding kiest vaak het eten maar ik ben hier wel tevreden over”*

#### 2. Ik neem regelmatig deel aan sport of recreatieve activiteiten

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 7         | 13%         |
| Tevreden          | 31        | 60%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 13%         |
| n.v.t.            | 5         | 10%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten uit regio 1 voornamelijk bewegen en recreatieve activiteiten doen tijdens de dagbesteding. Een aantal cliënten geven aan dat zij graag vanuit de woning meer activiteiten aangeboden zouden willen krijgen. De cliënten uit regio 2 hebben een sterke voorkeur voor zwemmen en fietsen. Daarnaast maken zij veelvuldig gebruik van structurele fysiotherapie waarin zij begeleid worden om op een verantwoorde manier met hun lichaam bezig te zijn. Door de coronaperiode blijkt dat er verschillende activiteiten nog niet (volledig) zijn opgestart.

*“Zij zou graag meer activiteiten aangeboden willen krijgen op de groep”*

*“Ze gaat 1x in de 2 weken zwemmen, ik zou het fijn vinden als dit iedere week zou zijn. Voor de coronatijd nam ze deel aan dans planeet. Dit is toen gestopt maar nog niet opnieuw opgestart”*

#### 3. Ik ben tevreden over mijn lijf

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 6         | 12%         |
| Redelijk tevreden | 9         | 17%         |
| Tevreden          | 27        | 52%         |
| Zeer tevreden     | 8         | 15%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten die minder tevreden zijn ervaren ongemakken aan hun lichaam n.a.v. hun beperking zoals decubitus. Over het algemeen zijn cliënten tevreden met zichzelf en accepteren zij zichzelf zoals ze zijn.

*“Hij weet wat hij wel en niet kan, alles wat hij wel kan is mooi meegenomen”*

*“Veel last van mijn darmen waardoor ik me niet altijd goed voel”*

#### 4. Ik kan me gemakkelijk verplaatsen in en rondom huis

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 21        | 40%         |
| Zeer tevreden     | 18        | 35%         |
| n.v.t.            | 9         | 17%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Door middel van de individuele hulpmiddelen zoals een rolstoel kunnen cliënten zich makkelijk verplaatsen in en rondom hun woning. Een enkeling voelt zich door hun beperking alsnog onvoldoende mobiel.

*“Ik kan zelf gemakkelijk binnen en buitenshuis rondrijden, zelfs naar mijn werk. Ik ga ook zelfstandig naar de tandarts en dokter, de begeleiding sluit dan later aan”*

*“Kan dit niet vanwege mijn beperking”*

#### 5. Ik heb een evenwichtig dag- en nachtritme

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 1         | 2%          |
| Ontevreden        | 3         | 6%          |
| Redelijk tevreden | 7         | 13%         |
| Tevreden          | 26        | 50%         |
| Zeer tevreden     | 10        | 19%         |
| n.v.t.            | 5         | 10%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij goed kunnen slapen. Enkele cliënten hebben aangegeven dat hun dag-nachtritme wat uit balans waren ten tijde van het onderzoek i.v.m. de hittegolf. Cliënten uit regio 2 geven aan dat zij behoeften hebben aan meer eigen regie over de bedtijden.

*“Ik slaap op dit moment niet goed door de warmte”*

*“Ik zou het fijn vinden als er wat meer speling in de bedtijden kan komen. Nu kan ik nooit laat thuiskomen. Nu ga ik vaak naar mijn moeder die mij dan later in bed ligt. Maar als zij er niet meer is betekent dit dat ik nooit meer later naar bed kan of ergens heen kan gaan omdat er op de woning niemand meer aanwezig is”*

#### 6. Ik voel me heel gezond

|                   |    |     |
|-------------------|----|-----|
| Zeer ontevreden   | 0  | 0%  |
| Ontevreden        | 3  | 6%  |
| Redelijk tevreden | 9  | 17% |
| Tevreden          | 26 | 50% |
| Zeer tevreden     | 11 | 21% |
| n.v.t.            | 3  | 6%  |

|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| <b>Totaal:</b> | <b>52</b> | <b>100%</b> |
|----------------|-----------|-------------|

Uit het onderzoek blijkt dat cliënten zich over het algemeen gezond voelen. Een enkeling voelt dit niet altijd zo door lichamelijke ongemak of het ouder worden.

*“Ik voel me ouder worden en dat ik moet inleveren. Maar voor de rest gaat het wel. Het gaat allemaal niet meer zo snel”*

*“Ik heb soms last van lichamelijke klachten zoals mijn tennisarm”*

### Psychische welbevinden

#### 1. Ik voel me meestal gelukkig

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 4         | 8%          |
| Redelijk tevreden | 9         | 17%         |
| Tevreden          | 20        | 39%         |
| Zeer tevreden     | 19        | 36%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij zich het meest gelukkig voelen als ze bij mensen zijn waar ze zich fijn bij voelen zoals hun familie/netwerk. Een aantal cliënten geven aan dat de inzet van invalskrachten en ZZP'ers niet bijdragen aan hun geluk. Zij vinden het niet prettig om verzorgd en/of begeleid te worden door professionals die zij niet kennen. Daarnaast geven cliënten aan dat hun geluk afhankelijk is van de situatie waarin zij op dat moment verkeren.

*“Ik zou graag meer personeel op de groep willen hebben zodat ik meer aandacht krijg maar dat gaat nu niet. Ik zie dat andere groepen uitstapjes en zo maken, wij kunnen dit nu niet omdat er te weinig personeel is”*

*“Het lukt niet altijd om hem vrolijk te krijgen, maar over algemeen is hij tevreden in de groep”*

#### 2. Er zijn in mijn leven veel dingen de moeite waard

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 33        | 63%         |
| Zeer tevreden     | 14        | 27%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Zaken zoals werk, dagbesteding en hobby's dragen bij aan het leven van de cliënten. Daarnaast geven cliënten aan dat zij genieten van het contact wat zij hebben met hun familie/netwerk.

*“Hij geniet van het naar huis gaan en het weer teruggaan naar de groep. Hij geniet zichtbaar van de bezoeken van familie zoals oma en broer”*

*“Wat ik op mijn werk maak en de mensen die hiernaar komen kijken. Ik ben trots op wat ik maak”*

#### 3. Ik voel mij veilig in mijn omgeving

|                   |    |     |
|-------------------|----|-----|
| Zeer ontevreden   | 1  | 2%  |
| Ontevreden        | 0  | 0%  |
| Redelijk tevreden | 8  | 15% |
| Tevreden          | 23 | 44% |

|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| Zeer tevreden  | 20        | 39%         |
| n.v.t.         | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b> | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten voelen zich veilig in hun eigen omgeving. Een enkeling voelt zich in haar/zijn eigen woning niet altijd veilig omdat deze last hebben van het gedrag van andere cliënten en/of onvoldoende vertrouwen hebben in het oproepsysteem. Het merendeel van de cliënten geven verbetermaatregelen aan waardoor ze zich nog veiliger zouden kunnen voelen.

*“Ik zou meer oversteekplaatsen willen hebben, dat is wel iets veiliger”*

*“Het belsysteem werkt niet altijd even goed”*

#### 4. Ik ben ontspannen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 1         | 2%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 9         | 17%         |
| Tevreden          | 27        | 52%         |
| Zeer tevreden     | 10        | 19%         |
| n.v.t.            | 3         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Los van de fysieke spanning die cliënten in hun lijf voelen door hun beperking voelen zij zich ontspannen. Op momenten dat de fysieke spanning oploopt kiezen cliënten ervoor om zich even terug te trekken zodat zij fysiek meer kunnen ontspannen. Een aantal cliënten geven aan dat zij zich minder ontspannen voelen door de krapte op de arbeidsmarkt waardoor zij geconfronteerd worden met professionals die voor hen onbekend zijn.

*“Dit is wisselend, hij trekt zich dan terug op zijn kamer”*

*“Ik maak me wel druk op de ZZP'ers die hier komen”*

#### 5. Ik gebruik mijn talenten

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 28        | 54%         |
| Zeer tevreden     | 14        | 27%         |
| n.v.t.            | 7         | 13%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij het fijn vinden om ergens goed in te zijn en zijn hier trots op. Deze talenten worden op verschillende plekken ingezet zoals werk, dagbesteding en/of op de woning.

*“Ze is goed in rekenen. In de winkel is ze heel taakgericht en stopt ze pas als het af is. Ze is ook heel goed in sudoku en goed met getallen. Ze heeft inzicht en kan goed verbanden leggen”*

*“Ze is sociaal en een vechtster”*

#### 6. Ik heb vertrouwen in wat ik doe

|                   |   |    |
|-------------------|---|----|
| Zeer ontevreden   | 0 | 0% |
| Ontevreden        | 0 | 0% |
| Redelijk tevreden | 3 | 6% |

|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| Tevreden       | 26        | 50%         |
| Zeer tevreden  | 12        | 23%         |
| n.v.t.         | 11        | 21%         |
| <b>Totaal:</b> | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Gebeurtenissen die niet structureel zijn zoals een ziekenhuisbezoek vinden cliënten spannend en voelen ze zich wat minder zeker. Daarnaast geven cliënten aan dat ze minder vertrouwen hebben in de dingen die zij doen als er invalskrachten/ ZZZP'ers aan het werk zijn. Zij kennen hen niet goed genoeg om te bevestigen of ze iets goed doen.

*“Geniet van complimenten maar snel van slag als het niet lukt”*

*“Ik vind het spannend om naar het ziekenhuis te gaan, op andere momenten ben ik heel zeker van mezelf”*

#### 7. Ik zeg het als mij iets dwars zit

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 12        | 23%         |
| Tevreden          | 29        | 56%         |
| Zeer tevreden     | 8         | 15%         |
| n.v.t.            | 1         | 2%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten vinden het vaak lastig om verbaal aan te geven als hen iets dwars zit of zijn hier fysiek niet toe in staat. Toch kunnen zij dit op een andere manier duidelijk maken door bijvoorbeeld te gillen, schoppen en/of onrustig gedrag te laten zien. Een aantal cliënten voelen zich niet altijd begrepen door een ander waardoor ze minder snel geneigd zijn om iets aan te geven.

*“Dit kan hij wel aangeven door signalen zoals roepen of geluid maken. Iedereen begrijpt wel dat er dan iets aan de hand is”*

*“Dit gaat al beter als eerst. Begeleiding kan het ook aan mij merken als er iets aan de hand is. Thuis gaat dit niet altijd goed, er zijn regelmatig miscommunicaties”*

#### Persoonlijke ontwikkeling

##### 1. Ik wil graag nieuwe dingen leren

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 7         | 13%         |
| Tevreden          | 24        | 47%         |
| Zeer tevreden     | 8         | 15%         |
| n.v.t.            | 13        | 25%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten zijn enthousiast om nieuwe dingen te leren. De ouder wordende client heeft hier minder behoeften aan. Zij geven aan dat zij prima op hun plek zitten.

*“Wil geen nieuwe dingen leren en vindt het prima zo”*

*“Ik heb laatst leren barbecueën. Ik zou graag nog willen leren hoe je een fikkie kan stoken”*

## 2. Ik doe leuke dingen in mijn vrije tijd

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 31        | 60%         |
| Zeer tevreden     | 15        | 28%         |
| n.v.t.            | 1         | 2%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten vinden het fijn om in hun vrije tijd te gaan zwemmen en fietsen. Andere activiteiten zoals trommelen en biljarten komen ook veel voorbij. Zij hebben voldoende dingen om handen voor een prettige invulling van hun vrije tijd.

*“Ik hou van leuke dingen. Ik maak boten met mijn vader, schilderen en kleuren voor volwassenen”*

*“Zwemmen, fietsen en wandelen”*

## 3. Ik ben tevreden over wat ik doe op mijn werk/dagbesteding/school

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 1         | 2%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 4         | 8%          |
| Tevreden          | 20        | 39%         |
| Zeer tevreden     | 26        | 50%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij tevreden zijn omdat zij op hun werk, dagbesteding of op school dingen kunnen leren en doen die zij leuk vinden. Daarnaast ontmoeten ze andere mensen en zijn ze in een andere omgeving.

*“Hier doet hij alles wat hij wil”*

*“Leuk werk en leuke collega’s. Ik ben bij een collega thuis geweest. Ik heb goed contact met mijn collega’s. Ik vind het leuk om mensen op mijn werk te plagen”*

## 4. Ik doe dingen in het huishouden (opruimen, koken, etc.)

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 20        | 39%         |
| Zeer tevreden     | 13        | 25%         |
| n.v.t.            | 15        | 28%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten uit regio 2 vinden het belangrijk om de huishoudelijke taken die zij zelf kunnen doen ook zelf doen. Daarnaast krijgen zij huishoudelijke ondersteuning voor schoonmaakwerkzaamheden. Cliënten uit regio 1 zijn door hun lichamelijke beperking vaak niet in staat om huishoudelijke taken op zich te nemen. Zij worden hier wel bij betrokken en vinden het leuk om mee te helpen.

*“Ik vind het fijn om te kunnen helpen maar dit lukt niet altijd zo goed”*

*“Wij doen zelf onze boodschappen en koken. Daarnaast krijgen we 1,5 uur per week ondersteuning bij onze huishoudelijke taken”*

#### 5. Ik leer dingen die ik belangrijk vind

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 25        | 48%         |
| Zeer tevreden     | 10        | 19%         |
| n.v.t.            | 13        | 25%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Clënten kunnen al veel dingen die zij belangrijk vinden en zijn daar tevreden over. Een enkeling heeft nog behoeften om iets te leren, maar voelt hier niet altijd de ruimte voor.

*“Onlangs niets nieuws geleerd. Ik zou graag nog willen leren om beter voor mezelf op te komen maar hier is weinig aandacht voor”*

*“Op dit moment niet mee bezig”*

#### 6. Ik kan praten over wat ik graag wil

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 5         | 10%         |
| Tevreden          | 25        | 48%         |
| Zeer tevreden     | 11        | 21%         |
| n.v.t.            | 9         | 17%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Clënten geven aan dat ze het prettig vinden dat ze hier ondersteuning bij krijgen door bijvoorbeeld gesloten vragen te stellen. Voor sommige cliënten is dit lastig omdat zij fysiek niet in staat zijn om te praten. Hiervoor maken zij gebruik van hulpmiddelen die hieraan bijdragen.

*“Door middel van simpele vragen kan ze aangeven wat ze wil. Op die manier kan er ook een gesprek gevoerd worden”*

*“Maakt gebruik van een Toby om te communiceren. Hier gaat ze goed mee om en kan er zelfs grapjes mee maken”*

#### Zelfbepaling

##### 1. Ik bepaal aan welke activiteiten ik meedoe

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 28        | 54%         |
| Zeer tevreden     | 18        | 35%         |
| n.v.t.            | 3         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Clënten ervaren genoeg keuzemogelijkheden en regie om aan te geven of ze deel willen nemen aan activiteiten.

*“Ze mag zelf kiezen of ze naar de activiteiten gaat op Zonhove. Bij activiteiten op de groep kiest ze zelf of ze hierbij wil zijn of liever naar huis gaat. Ze wordt nooit verplicht om ergens aan mee te doen”*



*“Er worden activiteiten georganiseerd vanuit de dagbesteding waarbij we zelf mogen bepalen of we hier aan deel willen nemen”*

## 2. Wat ik zelf kan, doe ik zelf

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 28        | 54%         |
| Zeer tevreden     | 13        | 25%         |
| n.v.t.            | 8         | 15%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten vinden het belangrijk en fijn om de dingen die ze zelf kunnen ook zelf te doen. Sommige cliënten hebben hier aansturing bij nodig.

*“Heeft hier wel aansturing bij nodig”*

*“Hij kan niet zoveel maar wat hij kan wil hij ook zelf doen. Hij krijgt hier wel de kans voor maar moet hierbij geholpen worden. Hij probeert het wel maar lukt niet altijd goed, dat geeft hij dan ook aan en dan wordt het overgenomen”*

## 3. Ik maak eigen keuzes

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 31        | 60%         |
| Zeer tevreden     | 14        | 27%         |
| n.v.t.            | 5         | 10%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten ervaren voldoende ruimte om eigen keuzes te maken. De mate hiervan is wisselend en afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de client. De ene client maakt alle keuzes zelf en een ander wordt hierin meer ondersteund en/of bij betrokken.

*“Tot op zekere hoogte anders kan ze het niet overzien”*

*“Ik maak zelf keuzes over de zorg en mijn zorgplan”*

## 4. Ik heb invloed op die dingen die ik graag doe

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 4         | 8%          |
| Tevreden          | 30        | 57%         |
| Zeer tevreden     | 12        | 23%         |
| n.v.t.            | 6         | 12%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten ervaren hierin een grote mate van regie en betrokkenheid.

*“Ja maar niet altijd, sommige dingen kunnen ook niet altijd meteen en moet je plannen”*

*“Als er afspraken zijn die hij graag anders wil dan wordt hiernaar geluisterd. Als hij te veel hooi op zijn vork neemt wordt dit benoemd door de medewerkers”*

### Interpersoonlijke relaties

#### 1. Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik me bij thuis voel

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 28        | 54%         |
| Zeer tevreden     | 20        | 39%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij zich over het algemeen thuis voelen bij de professionals van SWZ. Bij de ene medewerker is dit sterker dan bij de ander. Cliënten vinden het lastig dat het personeelsverloop hoog is waardoor zij geen band op kunnen bouwen met de professionals van SWZ.

*“Zus, broer, oom en moeder en op de groep, personeel en cliënten. Hij heeft wel een hele duidelijke voorkeur voor medewerkers”*

*“Wel vindt ze het lastig dat er veel nieuwe mensen komen en gaan waar ze zich niet meer aan wil hechten. Er wordt door verwant gezien dat er mensen komen werken op de groep die ongeïnteresseerd zijn en zich niet voorstellen. Vooral zzp'ers”*

#### 2. Ik heb goed contact met mijn familie

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 18        | 35%         |
| Zeer tevreden     | 30        | 57%         |
| n.v.t.            | 1         | 2%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten ervaren dat zij betrokken worden bij familiebijeenkomsten en activiteiten waarbij zij zich welkom voelen. De frequentie van het contact is wisselend.

*“Er is heel goed contact. Hij wordt overal bij betrokken en mag altijd mee”*

*“Broers gaven vroeger een cadeautje met zijn verjaardag. Nu houden ze broeder dag en gaan ze leuke dingen doen”*

#### 3. Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik bij terecht kan als ik hulp/advies nodig heb

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 4         | 8%          |
| Tevreden          | 25        | 48%         |
| Zeer tevreden     | 14        | 27%         |
| n.v.t.            | 8         | 15%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij altijd terecht kunnen bij de professionals van SWZ, daarnaast kunnen zij een beroep doen op hun familie.



ontplooij mogelijkheden

*“Wij zijn zeer tevreden over de medische dienst en TOV (team ondersteuning verpleegkundige). Hier is op korte afstand alles bij de hand. Meestal kunnen ze de problemen wel oplossen of aangeven hoe dat het aangepakt moet worden”*

*“Team op de groep kent haar door en door”*

#### 4. Ik heb plezierig contact met mensen op mijn werk/dagbesteding/school

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 2%          |
| Tevreden          | 27        | 52%         |
| Zeer tevreden     | 24        | 47%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Over het algemeen hebben cliënten een prettig contact met de mensen op hun werk, dagbesteding of school. Waarbij zij niet met iedereen even goed op kunnen schieten en soms hulp nodig hebben om dit in goede banen te lijden.

*“De cliënten op het werk zijn niet allemaal even leuk. Hier kan hij soms ook boos om worden als ze zich niet aanpassen. Kan hier goed praten met het personeel en zij vertalen het voor hem naar de andere cliënten”*

*“Hele leuke club een goede match”*

#### 5. Ik heb voldoende mensen om me heen met wie ik samen dingen doe

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 6         | 12%         |
| Tevreden          | 23        | 44%         |
| Zeer tevreden     | 19        | 36%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Uit het onderzoek komt naar voren dat cliënten graag meer deel zouden willen nemen aan activiteiten. Vanuit wonen worden deze te weinig aangeboden en/of er zijn onvoldoende mensen beschikbaar om iets te gaan doen.

*“Ik zou graag iemand hebben waarmee ik leuke dingen kan ondernemen, zoals de stad in gaan bijvoorbeeld. Dat mis ik wel in mijn leven. Ik zou wel op zoek willen gaan naar een vrijwilliger/maatje”*

*“Ouders ziet hij om het weekend. Maar op de groep zijn niet genoeg mensen met wie hij leuke dingen kan doen. Van een andere groep heeft hij nog wel iemand. Zou wel graag meer vrienden of vrijwilligers willen hebben”*

#### Deelname aan de samenleving

##### 1. Ik kom in winkels/doe zelf mijn boodschappen

|                   |   |    |
|-------------------|---|----|
| Zeer ontevreden   | 0 | 0% |
| Ontevreden        | 0 | 0% |
| Redelijk tevreden | 2 | 4% |

|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| Tevreden       | 23        | 44%         |
| Zeer tevreden  | 10        | 19%         |
| n.v.t.         | 17        | 33%         |
| <b>Totaal:</b> | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Voor cliënten in regio 1 wordt er veel vanuit de woning besteld en geregeld waardoor zij minder vaak in winkels komen of zelf hun boodschappen doen. Daarnaast hebben zij hier vaak begeleiding en ondersteuning bij nodig. Cliënten uit regio 2 doen dit vaak wel zelf en vinden het prettig dat ze dit zelf kunnen doen. Er is vaak wel ondersteuning nodig bij de voorbereiding door bijvoorbeeld het opstellen van een boodschappenlijstje.

*“Hij besteld zijn boodschappen en kan zelf aangeven wat hij hierin wil hebben”*

*“Andere doen zijn boodschappen. Zou wel graag willen dat er Brie besteld zou worden. Wordt niet betrokken in de bestellingen”*

## 2. Ik heb contact met mensen in mijn omgeving

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 32        | 62%         |
| Zeer tevreden     | 15        | 28%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

De contacten in de omgeving van de cliënten bestaan voornamelijk uit contacten met familie, mede cliënten en professionals.

*“Leuk contact met medebewoner en sommige cliënten op het DAC”*

*“Ziet verschillende mensen van de buurtvereniging. Zijn vrienden of vrijwilliger. Daar gaat hij met de taxi naartoe. Hij hoeft zich nooit te vervelen”*

## Materieel welbevinden

### 1. Ik heb genoeg geld om eigen spullen te kopen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 4%          |
| Tevreden          | 30        | 57%         |
| Zeer tevreden     | 8         | 15%         |
| n.v.t.            | 12        | 23%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat zij niet veel nodig hebben om tevreden te zijn.

*“Ik vind het zonde dat de kosten van de was zo hoog zijn. Daardoor kunnen sommige mensen beperkt zijn in het doen of aanschaffen van dingen”*

*“Hij heeft altijd geld bij zich zodat hij altijd iets kan kopen. Dit doet hij echter zelden, maar het geeft hem een fijn gevoel om altijd wat geld bij te hebben. Hij neemt zijn portemonnee dan ook overal mee naar toe. Hij hoeft thuis maar te vragen wat hij wil hebben en meestal wordt het snel geregeld”*

## 2. Ik ben tevreden over waar ik woon

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 1         | 2%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 6         | 12%         |
| Tevreden          | 20        | 39%         |
| Zeer tevreden     | 23        | 44%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten uit regio 1 hebben behoeften aan een nieuwe en grotere kamer. Het nieuwbouwproject is dan ook erg belangrijk voor hen. Enkele cliënten uit regio 2 geven aan dat zij hun eigen woonplaats missen omdat zij verhuisd zijn i.v.m. de ondersteuning die zij nodig hebben.

*“We kijken uit naar de nieuwbouw, wat moderner wordt met meer privéruimte”*

*“Ik mis af en toe Hoekse waard. Je bent er geboren en getogen”*

## 3. Ik heb voldoende eigen spullen die ik mooi vind (kleren, meubels, muziek, foto's, etc.)

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 2%          |
| Tevreden          | 26        | 50%         |
| Zeer tevreden     | 21        | 40%         |
| n.v.t.            | 3         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten uit regio 1 zijn hier minder mee bezig. Zij hechten geen waarde aan spullen die zij mooi vinden. Een aantal cliënten geven aan dat zij uitkijken naar de nieuwbouw en heel graag een nieuwe grotere kamer zouden willen hebben.

*“Hij is hier niet echt mee bezig, hecht bijvoorbeeld niet veel waarde aan kleding.”*

*De poster van zijn trein vindt hij heel tof en zijn iPad vindt hij heel belangrijk”*

*“Als hij de nieuwe woning krijgt wordt zijn hele kamer veranderd. Zoals het nu is wil hij het niet meer”*

## 4. Ik kan goed rondkomen met het geld dat ik heb

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 2%          |
| Tevreden          | 31        | 60%         |
| Zeer tevreden     | 9         | 17%         |
| n.v.t.            | 11        | 21%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat iemand uit hun netwerk hun financiën beheert en/of hier ondersteuning bij biedt.

*“Ouders regelen financiën. Ouders betalen ook veel. Op Zonhove betaalt hij hoge eigen bijdrage maar houdt genoeg over”*

*“De airco en vakanties zijn duur, ik heb een uitkering. Als ik geld tekort kom dan spekken mijn ouders bij”*

## Rechten

### 1. Er wordt geluisterd naar wat ik wil/mijn wensen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 5         | 10%         |
| Tevreden          | 28        | 54%         |
| Zeer tevreden     | 15        | 28%         |
| n.v.t.            | 2         | 4%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Een aantal cliënten geven aan dat er goed geluisterd wordt maar dat niet alles wat zij willen zomaar kan.

*"Personeel doet enorm haar best. Ouders kunnen wel aangeven bij het personeel wat goed/minder goed gaat. Belangrijk dat dat contact er is. Zij willen het beste voor het kind"*

*"Niet alles wat hij kiest kan, maar het meeste wat hij wenst wordt gehoord"*

### 2. Ik stel de afspraken mee vast voor in huis/op het werk/op de dagbesteding/school

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 2%          |
| Tevreden          | 26        | 50%         |
| Zeer tevreden     | 8         | 15%         |
| n.v.t.            | 17        | 33%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten vinden het fijn dat zij inspraak hebben in het vastleggen van afspraken. Binnen de woning en dagbesteding gebeurt dit in de vorm van een bewonersoverleg. Een aantal cliënten geven aan dat hun inbreng beperkt is i.v.m. hun beperking en dit ook niet missen.

*"Eens in de zoveel tijd is er bewonersvergadering"*

*"Geen inzicht in"*

### 3. Er wordt goed (met respect) met mij omgegaan

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 6%          |
| Tevreden          | 23        | 44%         |
| Zeer tevreden     | 25        | 48%         |
| n.v.t.            | 1         | 2%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Sommige cliënten vinden het lastig om goed met andere cliënten om te gaan i.v.m. hun beperkingen.

*"Dat verschilt. De medewerkers wel maar niet alle cliënten doen dat. Wil geen namen noemen. Geeft dit wel aan bij cliënten maar die doen hier niets mee"*

*"Over het algemeen wel"*

#### 4. De signalen die ik geef worden opgepakt door mensen in mijn omgeving

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 1         | 2%          |
| Redelijk tevreden | 7         | 13%         |
| Tevreden          | 25        | 48%         |
| Zeer tevreden     | 15        | 28%         |
| n.v.t.            | 4         | 8%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten geven aan dat mensen die hen kennen de signalen goed oppakken en er vaak iets mee doen. Invalskrachten en ZZP'ers kunnen dit minder goed oppakken omdat zij de cliënten onvoldoende kennen.

*“Wel door vaste medewerkers of mensen die haar kennen. Dit vindt ze wel heel belangrijk”*

*“Wel door bekend personeel, onbekend personeel is soms wat lastig”*

#### 5. Ik heb een plek voor mijzelf waar niet iedereen zomaar binnenkomt

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 2         | 4%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 2%          |
| Tevreden          | 24        | 47%         |
| Zeer tevreden     | 12        | 23%         |
| n.v.t.            | 13        | 25%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>52</b> | <b>100%</b> |

Cliënten vinden het prettig dat ze een eigen plek hebben om zich terug te trekken. Sommige cliënten maken hier weinig gebruik van omdat ze graag onder de mensen zijn en/of toezicht nodig hebben.

*“Hij heeft zijn eigen kamer maar daar zit hij nooit alleen. Hij heeft die behoefte ook niet en er moet altijd toezicht zijn. Het is niet wenselijk om hem alleen te laten. Eigen kamer met airco daar zijn ze zeer tevreden over”*

*“Hij voelt zich thuis echt heel erg fijn. Als hij zich terug wil trekken gaat hij naar zijn kamer of hij zoekt een plekje in de woonkamer”*

### Conclusies & vervolg

Naar aanleiding van de verzamelde gegevens zijn hieronder de conclusies en het vervolg beschreven op organisatieniveau.

Naar aanleiding van de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek heeft 63% van de cliënten hier geen reactie op gegeven. Naast de reden dat cliënten geen interesse hebben om deel te nemen aan het onderzoek geeft 17% aan dat zij geen deel hebben genomen omdat zij tevreden zijn. Daarnaast wordt er aangegeven dat het afnemen van een interview als te belastend wordt ervaren om te plannen voor de verwanten.

Op de besproken thema's wordt er hoog gescoord met een waardering van zeer tevreden en tevreden. Ondanks dat cliënten over het algemeen tevreden zijn komen de volgende aspecten herhaaldelijk terug in het onderzoek;

- Het verloop van medewerkers en/of de inzet van ZZP'ers raakt op verschillende thema's meerdere aspecten van de kwaliteit van leven van onze cliënten. Cliënten geven aan dat zij

zich belemmerd voelen om volledig zichzelf te zijn doordat zij in aanraking komen met medewerkers die zij niet goed kennen en dus ook nog niet volledig kunnen vertrouwen. Dit geeft hun soms een onveilig gevoel waardoor zij zich belemmerd voelen in hun eigen regie.

- Cliënten en verwanten kijken uit naar de nieuwbouw Zonhove. Met dit toekomstperspectief hebben cliënten een uitzicht naar betere leefomstandigheden waardoor zij voor nu tevreden zijn met de huidige omstandigheden.
- Cliënten geven aan dat zij voldoende mensen om zich heen hebben om dingen mee te doen en tevreden zijn met hun deelname aan sport en recreatieve activiteiten. Toch wordt er ook door veel cliënten aangegeven dat ze het aanbod aan activiteiten op de woning en/of in hun vrije tijd missen. Ze zouden dit graag meer uitbreiden.

De persoonlijk begeleiders van de cliënten die ontevreden zijn en/of verbetermaatregelen aan hebben gegeven gaan met deze cliënten en/of verwanten in gesprek om deze verbetermaatregelen individueel op te pakken. Deze worden in dit rapport niet nader uitgewerkt.

### Voortgang naar aanleiding van vervolg in 2019

1. SWZ heeft de gebruikte onderzoeksmethode 'Ben ik tevreden' geëvalueerd. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat de huidige methodiek niet meer passend is bij de visie en doelgroepen van SWZ. Deze is te veel gericht op de dienstverlening en te weinig op de kwaliteit van leven van de cliënt. Juist daar wil SWZ een bijdrage aanleveren. In 2022 is er met verschillende betrokkenen onderzoek gedaan naar een meer passende methodiek, deze is gevonden in de vorm van de methodiek 'dit vind ik ervan'.
2. De krapte op de arbeidsmarkt blijft hoog. SWZ heeft hier de afgelopen jaren in geïnvesteerd door middel van een nieuwe "werken bij" site te ontwikkelen en deel te nemen aan verschillende werving campagnes vanuit de VGN en andere samenwerkende gehandicaptenorganisaties om nieuwe medewerkers aan te trekken en te behouden voor de zorg. Dit zal de komende jaren een speerpunt blijven.
3. Om de profilering van het behandelprogramma Hersenz verder uit te breiden is er een nieuwe folder uitgebracht en worden er meer samenwerkingsverbanden gelegd met andere professionals op het gebied van NAH en NAH+.
4. 2020 zou in het teken van rust komen te staan waarin er minder organisatorische werkzaamheden van medewerkers gevraagd zou worden. Door de komst van corona hebben cliënten en medewerkers dit in de praktijk niet kunnen ervaren.
5. Uit het onderzoek in 2019 kwam het belang in een professionele samenwerking tussen de client, verwant en medewerker duidelijk naar voren. Naar aanleiding daarvan hebben de ontwikkelcoaches de training driehoekskunde gevolgd.



### Vervolg 2023

1. In 2023 starten de voorbereiden voor de implementatie van de nieuwe methodiek om de clienttevredenheid binnen SWZ te meten. De nieuwe methodiek kan vervolgens in 2024 toegepast worden en zal geïntegreerd worden in de zorgplan cyclus.
2. De krapte op de arbeidsmarkt blijft invloed hebben op verschillende facetten in het leven van onze cliënten. SWZ gaat zich daarom in 2023 richten op toekomst bestendige zorg. Bij alle thema's die beschreven staan in het jaarplan 2023 wordt gekeken hoe hier toekomstbestendig naar gekeken kan worden door bijvoorbeeld meer gebruik te gaan maken van zorgtechnologie.
3. De zorgteams hebben driehoekskunde opgenomen in hun teamontwikkelpun. De ontwikkelcoaches passen hun training toe binnen de zorgteams wat bijdraagt aan optimale regie voor onze cliënten en verwanten.
4. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten behoeften hebben aan (meer) activiteiten die worden aangeboden vanuit de woning. De financiering en huidige krapte op de arbeidsmarkt laat het echter niet altijd toe om hier vorm aan te geven. Daarom is het belangrijk dat SWZ er zorg voor draagt dat het netwerk van de cliënt optimaal blijft en er geïnvesteed wordt in het werven en behouden van vrijwilligers.
5. Door de economische ontwikkelingen van het afgelopen jaar is SWZ genoodzaakt om de nieuwbouwplannen Zonhove te wijzigen. Deze wijzigingen houden in dat de focus gelegd wordt op wonen. Behandeling, dagbesteding en de ondersteuning komen in een later stadium aanbod.

## Bijlage 1: Reden van afmelden

|   |
|---|
| Moeder wilde liever een vragenlijst invullen in plaats van een interview  |
| Vanwege corona hebben de activiteiten die voor hem belangrijk zijn niet door kunnen gaan. Enkele jaren geleden hebben we al een interview gegeven |
| Geen duidelijk beeld van de beleving van onze zoon  |
| Te veel tijd om heen en weer te reizen  |
| i.v.m. persoonlijke omstandigheden  |
| Meeste contact loopt via Emiliusschool  |
| Dit is te verwarrend voor hem   |
| Nieuwe mentor weet nog te weinig over hoe het gaat bij SWZ  |
| We hebben niet zoveel te maken met SWZ  |
| Lastig i.v.m. handicap. Ook als dit samen met de wettelijk vertegenwoordiger wordt gedaan   |
| Regie over eigen leven is geen punt om te bespreken gezien de gesteldheid van onze zoon   |
| Geen energie, te veel prikkels en te veel vragen  |
| Te veel voor ouders om te reizen  |
| Niet in staat om in deze mate een gesprek te voeren   |
| Al genoeg afspraken met onze kinderen   |
| Er spelen andere dingen waardoor moeder het heeft afgezegd  |
| Drukke periode, weinig tijd   |
| Ziekenhuis opname   |
| Medische oorzaken verwant   |