



**vivens**  BEGELEIDING

## Klanttevredenheidsonderzoek 2023



## **Voorwoord**

Met genoegen publiceren wij hierbij het verslag van het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) onder zorgvragers van Vivens Begeleiding. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het CTO welke is uitgevoerd in de periode oktober en november 2023.

Vivens Begeleiding heeft dit onderzoek uitgevoerd in samenwerking met mevrouw Reinalda Sanders om de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen. Reinalda is sinds 2010 actief in het meten van kwaliteit als lead auditor bij o.a. DNV en het implementeren van kwaliteitsmanagementsystemen bij verschillende (zorg)instellingen.

Daarnaast is de heer Oliver Malinowski (psycholoog en gedragswetenschapper) betrokken geweest bij de totstandkoming van de vragenlijst.

De succesvolle uitvoering van het CTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Reinalda. Op deze plaats bedankt de directie van Vivens Nederland haar voor de plezierige samenwerking.

Tevens bedanken wij de zorgvragers van Vivens Begeleiding voor hun medewerking aan het onderzoek.

Arnhem,

14 december 2023

Directie Vivens Nederland,

Caroline Reinhard en Berno van der Wal

# 1. Inleiding

## **Aanleiding**

Vivens Begeleiding is verplicht om periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren ten behoeve van de kwaliteitsverantwoording richting haar opdrachtgevers (gemeenten). Daarnaast is het voor de organisatie een meetmoment om te onderzoeken of (een aantal van) de door de organisatie gestelde kwaliteitscriteria vanuit het kwaliteitskeurmerk NEN-EN 15224 en de visie, voldoende tot uiting komen.

## **Doel**

Het doel van het CTO is achterhalen hoe tevreden zorgvragers zijn over de begeleiding (algemeen) en in hoeverre Vivens Begeleiding een rol speelt of heeft gespeeld in waar zorgvragers nu staan in hun ontwikkeling. De directie wil inzicht krijgen in de ervaringen van zorgvragers met de ontvangen begeleiding ten opzichte van het onderzoek 3 jaar geleden. Deze informatie kan dienen als opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Tevens kan deze informatie gebruikt worden voor de externe verantwoording. Ook wil de directie per regio vergelijkingen kunnen maken en de organisatie tot in bepaalde mate vergelijken met eventuele eerdere zorgaanbieders van zorgvragers. De aanname is dat Vivens Begeleiding zich onderscheidt in haar manier van werken t.o.v. andere aanbieders. Maar ervaren zorgvragers dit ook zo?

## **Opbouw rapportage**

De rapportage biedt een overzicht van het onderzoek, inclusief details over de toegepaste onderzoeksmethode, de analyse van de verzamelde respons, een beschrijving van de bevindingen en een samenvatting van het onderzoek. Als bijlagen is de vragenlijst en de beantwoording van de open vragen toegevoegd. De beantwoording waar naar persoon herleidbare gegevens door de respondent waren toegevoegd, zijn geanonimiseerd.

## **2. Methode**

### **Vragenlijst**

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een door Oliver Malinowski en Vivens Begeleiding ontworpen vragenlijst (in 2020) gebaseerd op de cliëntenthermometer (CQI-methodiek) Zorg Thuis en een (5 punts) Likertschaal. We hebben opnieuw gebruik gemaakt van de vragenlijst die we in 2020 hebben opgesteld, om de mate van tevredenheid te onderzoeken en te kunnen vergelijken met het vorige onderzoek.

Als onderzoeker was de input van Oliver van belang om de laagdrempeligheid en het begrip van de vragen te waarborgen om daarmee de respons te optimaliseren. Op zijn advies heeft de vragenlijst zich beperkt tot 10 gesloten vragen en 3 open vragen. Vergelijking op basis van geslacht vonden we daarbij niet van belang. Wel is gevraagd in welke gemeente de zorgvrager (nu) woonachtig is om vergelijkingen tussen de teams te kunnen maken.

De thema's die aan bod komen zijn inspraak, deskundigheid, bereikbaarheid en tevredenheid. De vragenlijst wordt afgesloten met een vraag naar het rapportcijfer voor de organisatie, een aanbevelingsvraag, een open vraag naar verbetermogelijkheden en een mogelijkheid om verder nog iets kwijt te kunnen.

### **Onderzoekspopulatie**

Tot de doelgroep van dit onderzoek behoren alle zorgvragers die ambulante begeleiding ontvangen van Vivens Begeleiding op 1 oktober 2023.

### **Dataverzamelmethode**

Op 2 oktober 2023 is de zorgvragers een e-mail verzonden met daarin een toelichting op het aanstaande onderzoek. In de e-mail stond een link naar een online formulier waarop men kon aangeven of zij de vragenlijst per post wilden ontvangen. 32 zorgvragers hebben daarop aangegeven de vragenlijst per post te willen ontvangen.

De vragenlijst is op 23 oktober 2023 verzonden. In de e-mail of in de begeleidende brief stond een toelichting op het onderzoek en een instructie voor het invullen van de vragenlijst. Inge vulde vragenlijsten konden zorgvragers met behulp van de eveneens uitgereikte antwoordenvolpette kosteloos terugsturen naar Vivens Nederland. De geretourneerde vragenlijsten zijn in een gesloten enveloppe aan Reinalda Sanders verzonden.

### **Periode van onderzoek**

De meting is uitgezet tussen 23 oktober 2023 en 9 november 2023.

### **Dataverwerking en -analyse**

De teruggestuurde (papierene) vragenlijsten zijn geanalyseerd en de gegevens zijn ingevoerd in een database. Zowel bij de papierene versie als bij het online invullen van de vragenlijst is de anonimiteit van respondenten gewaarborgd, doordat zij de vragenlijst anoniem (en eenmalig) konden invullen.

## **Responsanalyse**

Het valt Reinalda Sanders en de directie op dat de respons slechts circa 23% bedraagt, wat lager is dan de respons uit het onderzoek van 2020. Onze aanname is dat in deze tijd vanuit diverse organisaties tevredenheidsonderzoeken worden aangeboden, waardoor zorgvragers mogelijk minder geneigd zijn om opnieuw een vragenlijst in te vullen. Desondanks hebben de zorgvragers die wel hebben gereageerd blijk gegeven van een grote betrokkenheid door veel persoonlijke feedback toe te voegen. Dit sluit aan bij de samenvatting die de directie heeft geschreven en de punten die ze heeft uitgelicht.



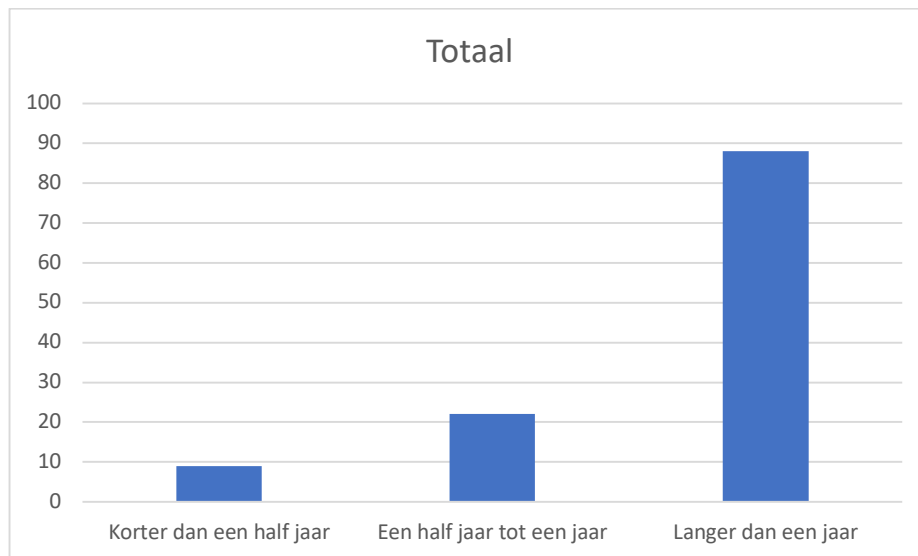
### 3. Uitkomsten onderzoek

Dit hoofdstuk toont de uitkomsten van het onderzoek opgesplitst naar de verschillende thema's die in de vragenlijst voorkomen. De antwoorden op de open vragen (vraag 11 t/m 13) worden getoond in bijlage 2 t/m 4. In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

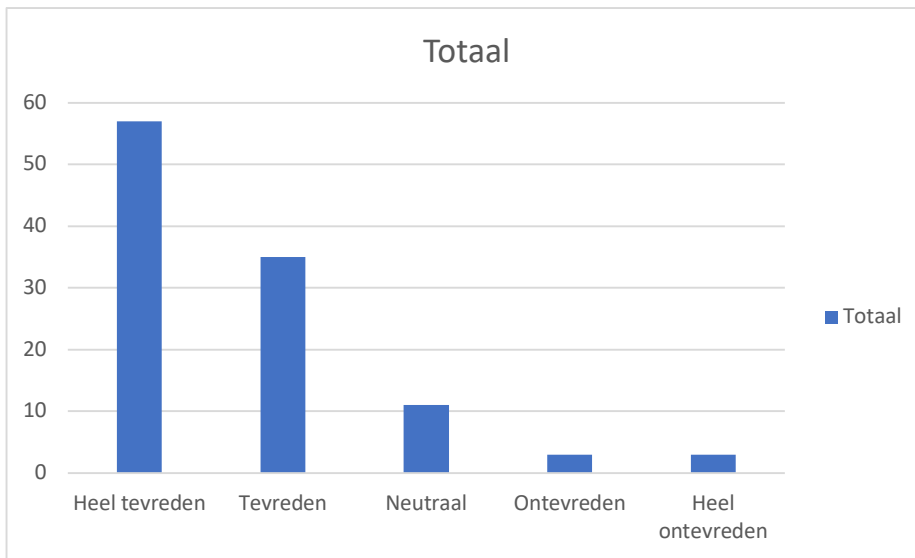
#### Tevredenheid per regio/team

Regio/team	Tevredenheid	
Team Apeldoorn	8,7	20%
Team Arnhem	8,9	23%
Team Ede	8,6	28%
Team MIJ	8,1	4%
Team Wageningen	8,5	24%
<b>Eindtotaal</b>	<b>8,6</b>	

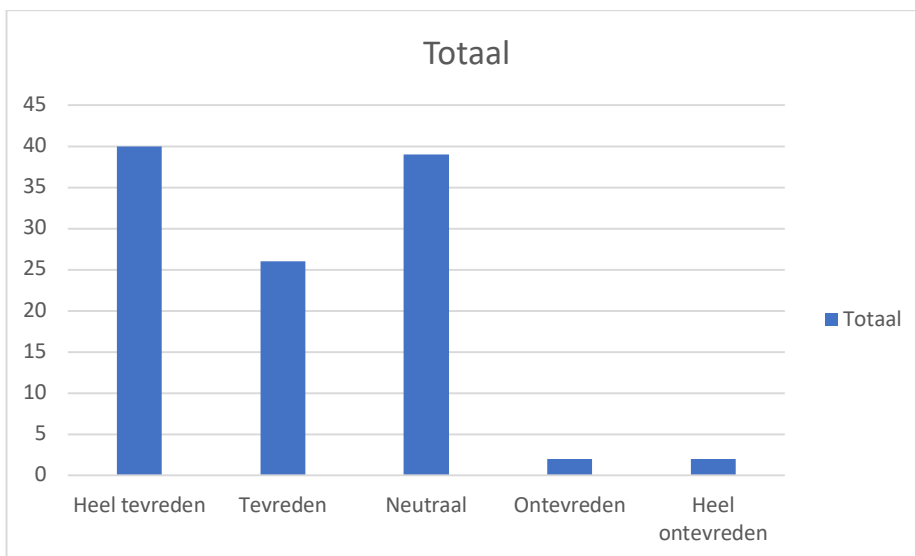
#### Hoe lang ontvang je al begeleiding van Vivens Begeleiding?



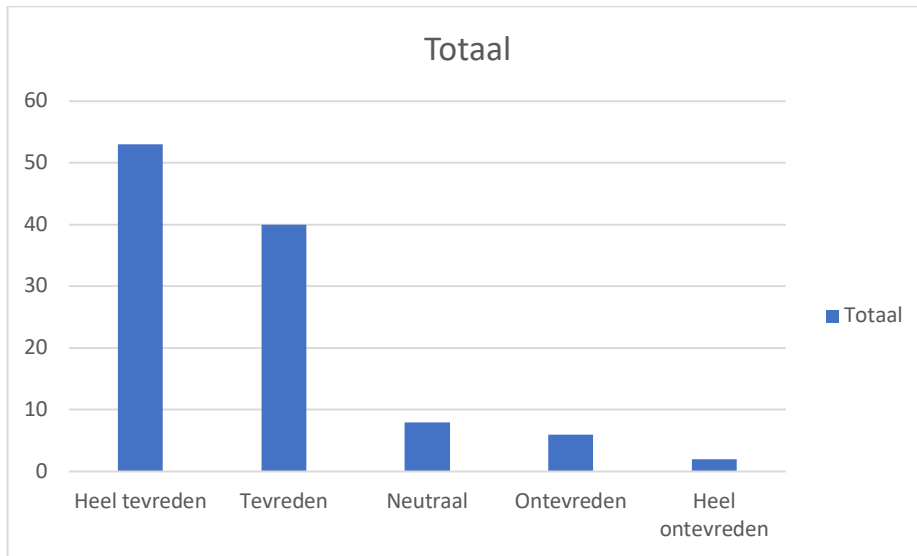
**In welke mate ben je tevreden over de manier waarop Vivens Begeleiding heeft bijgedragen aan hoe het nu met je gaat?**



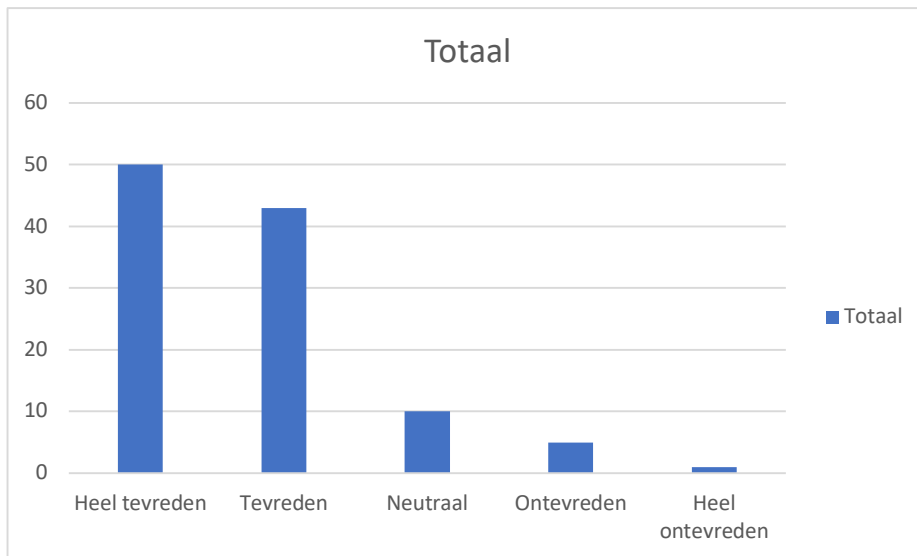
**Ben je tevreden over de manier waarop de begeleider jou betreft bij de begeleiding?**



**Ben je tevreden over de deskundigheid van jouw begeleider(s)?**

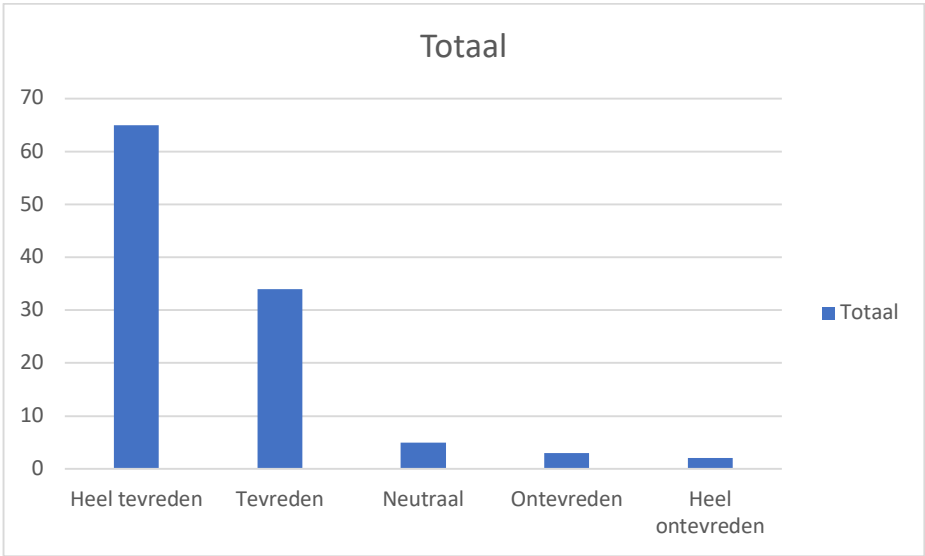


**Ben je tevreden over de bereikbaarheid van jouw begeleider(s) en/of Vivens Nederland?**

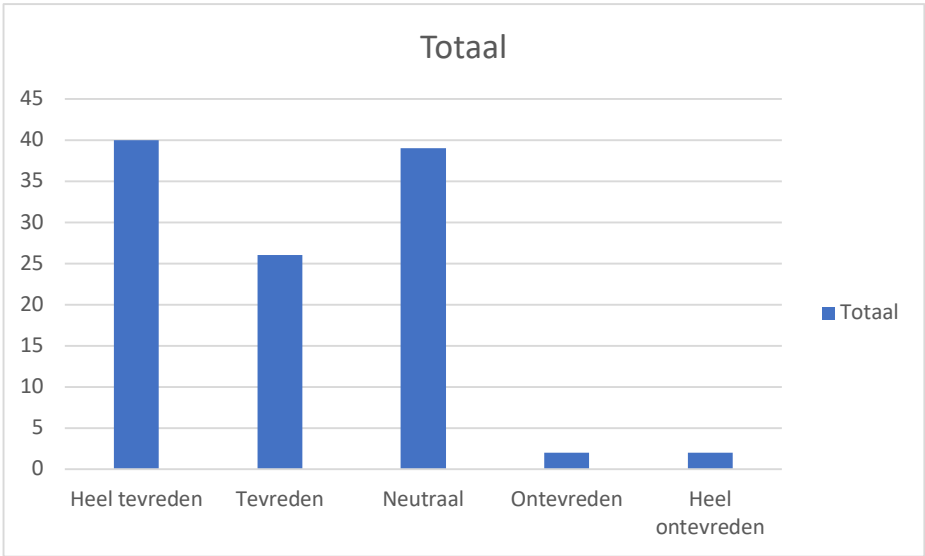




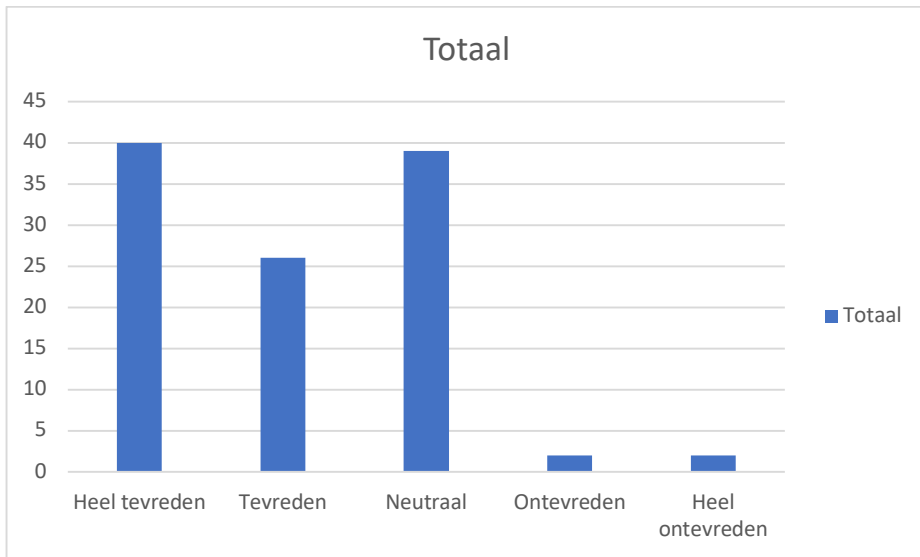
**Hoe tevreden ben je over de mate waarin de begeleider zich aan de gemaakte afspraken houdt?**



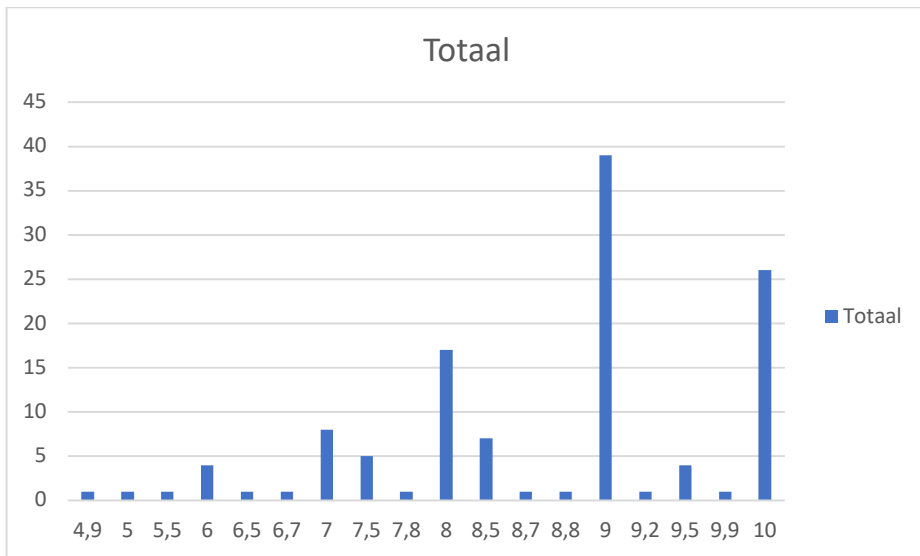
**Over het gehele begeleidingstraject gezien, hoe tevreden ben je nu over de begeleiding, ten opzichte van de beginperiode?**



Als je ons vergelijkt met een andere aanbieder, hoe tevreden ben je dan over onze manier van begeleiden?



Als je jouw totale tevredenheid over Vivens Begeleiding een cijfer geeft, welk cijfer geef je dan?



## Samenvatting

### Respons

Van de 522 zorgvragers die zijn benaderd voor deelname aan de meting hebben 120 zorgvragers (106 online en 14 per post) een volgens de richtlijnen ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Het responspercentage is 23%. Er zijn 2 vragenlijsten per post teruggekomen die ruim buiten de sluitingsdatum vielen en 1 online, deze zijn niet verwerkt in het onderzoek. De steekproef is hiermee valide en betekenisvol, aangezien minimaal 100 respondenten hebben gereageerd.

### Algemeen oordeel

Respondenten beoordelen Vivens Begeleiding (opnieuw) gemiddeld met een 8,6. Van de respondenten geeft 25% het cijfer 10 en 0,0% van de respondenten geeft het cijfer 0. Slechts 2 respondenten gaven een onvoldoende.

- 66% van de respondenten geeft met een persoonlijke onderbouwing aan Vivens begeleiding aan te bevelen bij anderen of heeft dit reeds gedaan. 30% heeft deze vraag niet ingevuld en 4% heeft geen helder antwoord gegeven op basis waarvan een oordeel ingeschat kan worden.
- 85% van de zorgvragers is tevreden tot heel tevreden over in hoeverre de begeleiding bij heeft gedragen aan hoe het nu met de zorgvrager gaat.
- 85% is tevreden tot heel tevreden over de manier waarop zij betrokken zijn bij de begeleiding.
- 86% is tevreden tot heel tevreden over deskundigheid van de begeleiders.
- 85% tevreden tot heel tevreden over de bereikbaarheid van de begeleiders.
- 91% is tevreden tot heel tevreden over het nakomen van gemaakte afspraken.
- 83% is tevreden tot heel tevreden over het gehele begeleidingstraject gezien, hoe deze nu verloopt, ten opzichte van de beginperiode.
- 61% is tevreden tot heel tevreden over de manier van begeleiden vanuit Vivens Begeleiding t.o.v. eerdere begeleiding door een andere organisatie. 36,4% is hier neutraal in.

Conclusie is dan ook, dat over het algemeen genomen meer dan 80% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over de begeleiding van Vivens Begeleiding.

### Opvallende uitkomsten

Woorden als een warm bad, vertrouwen, dankbaar, groei, prettige communicatie, betrokkenheid, begrepen worden, geduld, gehoord voelen, vriendelijk, positief dat het om de klik draait, geeft rust, persoonlijk en maatwerk komen naar voren bij de open vragen. Vergelijkbare woorden kwamen ook terug in het onderzoek van 2020.

Reinalda Sanders voegt opnieuw toe dat de klik de kracht van de organisatie is. Kijken naar een match tussen begeleider en zorgvrager. Daarnaast valt het haar op dat zorgvragers goed gebruik hebben gemaakt van het invullen van de vrije velden in het onderzoek. Zij hebben de tijd genomen om hierover input te geven. Woorden als doen wat je belooft, stok achter de deur en scherpe randjes eraf halen geven mooi weer waar Vivens Begeleiding voor staat in de begeleiding. Deze toevoegingen kwamen ook naar voren in het onderzoek van 2020.

In de antwoorden en in de hoofdlijn die de organisatie opmerkt, komt naar voren dat zorgvragers meerdere wisselingen in begeleiding hebben ervaren. Dit staat haaks op onze visie om zo lang mogelijk dezelfde begeleider in te zetten tijdens het traject. Dit wordt mede veroorzaakt door de krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende regeldruk die begeleiders ervaren, waardoor begeleiders sneller dan voorheen van baan wisselen (blijkt ook uit cijfers van het CBS begin 2023<sup>1</sup>). De uitstroom en wisseling van begeleiders is hoger dan gewenst, maar een herkenbaar signaal binnen de branche. Tevens heeft COVID ook voor onrust gezorgd de afgelopen jaren.

Alles waar wij voor staan in ons manifest en vanuit onze visie op begeleiden, leest de directie terug in dit CTO. De relatie tussen begeleider en zorgvrager staat centraal en in deze relatie vindt de interactie plaats.

Het onderzoek leidt opnieuw niet tot concrete verbeterpunten en is een bevestiging van het huidige (kwaliteits)beleid en reeds bekende aandachtspunten (met name het voor zover mogelijk beperken van verloop).

### **Verbeterpunten:**

Het CTO heeft geen concrete verbeterpunten opgeleverd. De directie was reeds op de hoogte van de toename van (ongewenste) wisselingen van begeleiders die zorgvragers ervaren. Dit is toe te schrijven aan het toegenomen verloop en ziekteverzuim de afgelopen jaren. Een ontwikkeling die de directie niet wenselijk vindt maar waarop beperkt invloed uit te oefenen is en wat een trend binnen de gehele sector is.

Het tevredenheidsonderzoek is anoniem uitgevoerd, waardoor het lastig is om op individuele situaties in te gaan. Terwijl we wel graag uitleg zouden willen geven over de achtergrond van sommige (begrijpelijke) feedback. Zo lezen we niet alleen de signalen van wisselende begeleiders, maar ook dat er minder vaak een perfecte match te maken is tussen begeleider en zorgvrager. Vanuit WMO-consulenten komen steeds vaker doorverwijzingen omdat andere organisaties bepaalde type zorg niet meer willen leveren (terwijl die andere organisatie beter passend was geweest), door wachtlijsten, onvoldoende toereikende tarieven, enz. In combinatie met binnen de eigen organisatie een toegenomen verloop, een eigen aanmeldstop en verzuim, zien we dat het leveren van zorg op zichzelf meer prioriteit lijkt te krijgen dan maken van de juiste match.

Daarnaast heeft de organisatie te maken gehad met de overname van een grote caseload van een andere partij die de ambulante tak heeft afgestoten. Helaas is slechts 25% van de begeleiders die mee zouden komen uiterlijk nog werkzaam, wat ook voor onrust (en een hoge werkdruk) binnen het betreffende team en onrust onder deze zorgvragers heeft gezorgd.

Ondanks deze ontwikkelingen en uitdagingen blijft de organisatie de benodigde zorg leveren. Soms met minder maar van voldoende kwaliteit. Het is lastig om bij te sturen in individuele situaties vanwege de complexiteit van de begeleiding en de beperkte invloed op externe ontwikkelingen.

---

<sup>1</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/34/opnieuw-meer-werknemers-in-zorg-en-welzijn-ondanks-grotere-uitstroom>

## Bijlage 1 Vragenlijst

### 1. In welke gemeente ontvang jij begeleiding?

--

### 2. Hoe lang ontvang je al begeleiding van Vivens Begeleiding?

- Korter dan een half jaar
- Een half jaar tot een jaar
- Langer dan een jaar

### 3. In welke mate ben je tevreden over de manier waarop Vivens Begeleiding heeft bijgedragen aan hoe het nu met je gaat?

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

### 4. Ben je tevreden over de manier waarop de begeleider jou betreft bij de begeleiding?

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

### 5. Ben je tevreden over de deskundigheid van jouw begeleider(s)?

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

### 6. Ben je tevreden over de bereikbaarheid van jouw begeleider(s) en/of Vivens Nederland?

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

**7. Hoe tevreden ben je over de mate waarin de begeleider zich aan de gemaakte afspraken houdt?**

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

**8. Als je jouw totale tevredenheid over Vivens Begeleiding een cijfer geeft, welk cijfer geef je dan?**

*Beoordeel je tevredenheid met een cijfer tussen de 1 en 10 waarbij 1 heel ontevreden is en een 10 heel erg tevreden. Je hoeft het cijfer niet af te ronden en kunt bijvoorbeeld ook een 8.5 geven.*

Cijfer

**9. Over het gehele begeleidingstraject gezien, hoe tevreden ben je nu over de begeleiding, ten opzichte van de beginperiode?**

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

**10. Als je ons vergelijkt met een andere aanbieder, hoe tevreden ben je dan over onze manier van begeleiden?**

*Kruis het vakje aan dat van toepassing is*

Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden

## Open vragen

*De open vragen hoef je niet te beantwoorden maar zijn voor ons wel erg waardevol.*

**11. Als je ons bij iemand zou aanraden, waarom zou je dat dan (niet) doen?**

**12. Als je kijkt naar de periode dat je begeleiding krijgt, wat is dan het eerste wat bij je opkomt?**

**13. Wil je verder nog iets kwijt? (Let op dit is niet bestemd voor klachten)**



## Bijlage 2 Antwoorden op vraag 11

Als je ons bij iemand zou aanraden, waarom zou je dat dan (niet) doen?
Fijne gesprek met begeleider
Jawel, ik vind het fijn om in deze cruciale periode ondersteuning te hebben om een weg te vinden terug de maatschappij in als mezelf.
Omdat er over alles word mee gedacht zelfs tips voor iets wat niet onder begeleiding valt.
Heb jullie al aanbevolen. Ben zeer tevreden dus geen reden om het niet te doen.
M. is een fantastische begeleider, de mensen die ik heb mogen meemaken (M., I. en M.) waren altijd super goed en behandelde mensen als mensen en niet als een nummer. Het is op maat en past bij je leven. M. was een super begeleider.
Wel, omdat ik zeer tevreden ben over de begeleiders. Bij afwezigheid van mijn vaste begeleidster heb ik 2 vervangsters gehad. Zij waren ook heel fijn!
Ik zou zeggen dat ik jullie goed en fijne deskundig hulpverleners zijn en dat ik. Mij erg op mijn gemak ervaar
Ik zou vivens niet perse afraden, maar ik zou mensen eerder aanraden een gespecialiseerde begeleider te zoeken in je hulp vraag
Goede begeleiding . Mijn begeleidster weet wat ze doet .
Er wordt veel eigen regie gegeven aan mij, er valt veel te overleggen. En ik bof met een heel goede klik met begeleider. Ik word serieus genomen, heb fijne gesprekken, krijg feedback waar ik zelf wat mee kan doen. Ik voel me gezien en gehoord.
Ik zou vivens wel aanbevelen omdat mijn begeleider mij altijd goed bijstaat.
Wel, ik heb er zelf echt heel veel aan
Jullie zijn snel bereikbaar en werken goed met mij samen. Ik ben overal van de op de hoogte en er is snel duidelijkheid.
Ik zou jullie zeker aanraden.
Ik zou dat wel doen, bij vivens kijken ze echt naar de persoon zelf. En in mogelijkheden. Daardoor ontstaat een vertrouwingsband.
De begeleiding is goed
Omdat ze heel lief en begaan met je zijn. Erg zorgzaam.
Ik zou Mw L. zeker aanraden, net als Mw C.
Persoonlijk en betrokken
Ik zou zeer zekers deze begeleiding aanraden omdat ik zeer tevreden over de manier er met de cliënt professioneel om wordt gegaan
Geen reden
Prettige communicatie met de ambulant begeleider. Empathisch, reflecterend, eerlijk, humor, positief, hartelijk, etc. Informeert me goed als ze de afspraak (iets) moet verzetten.
Veel expertise en kennis, althans bij mijn begeleidster. op financieel, woon en vooral gemeente beleid's gebied.
ik zal vertellen dat je bij vivens voor wmo goed genoeg zit maar wordt het te complex dan raad ik toch om verder te zoeken want ik zie dat er vele complexe mensen zijn die meer nodig hebbe ndan vivens kan bieden ook al doen de vivens werk nemers hun best.
Deskundig. Bij wisseling van begeleider (en bij vakantie) wordt er heel zorgvuldig afgewogen welke begeleider het best bij mij aansluit.
Omdat de begeleiding bij mij heel erg goed is ik kan bellen als ik het nodig heb

Ik zal onder andere jullie aanraden. Waarom? Iemand die hulp vraagt of nodig heeft hoort dit ook te krijgen anders glijd men alleen maar verder af met vaak de dood tot gevolg. Gewoon goed
Ik ben zeer tevreden over Vivens dus zou dat iemand zeker aanraden. Goede begeleiding Duidelijk, goed vertrouwen, bij vragen of als je ergens mee zit is contact opnemen en antwoord krijgen geen probleem.
Absoluut. De begeleiding helpt me enorm met (dagelijkse) dingen die me anders verschrikkelijk veel moeite kosten.
Omdat ik tevreden ben over de begeleiding.
Ik kan mij niet verplaatsen in de positie waarin ik iemand zou aanraden, of niet om contact op te nemen met enige begeleiding organisatie, dus daar kan ik verder geen antwoord op geven.
Het helpt
Aanraden omdat er wel echt gekeken wordt naar de mogelijkheden. Niet omdat er geen 24/7 bereikbaarheid is.
Afspraak is afspraak Voelt vertrouwd Reageert snel Past zich aan, bij situatie. Praten en praktisch helpen
Ja zeker
Ik zou iemand jullie aanraden omdat jullie begeleiding professioneel, bekwaam en vriendelijk is
wel doen, ivm goede tevredenheid
/
Praktische adviezen krijg je
2 begeleiders van Vivens begeleiding stonden niet volledig achter met bijvoorbeeld een discussie over het aantal uren met een wijkcoach, want zoals een van jullie begeleiders al aangaf, we moeten de wijkcoach te vriend houden. dat voelt niet veilig.
v
omdat ik een goede ervaring heb met de begeleiding
Omdat de begeleiding laagdrempelig en persoonlijk is, kan het inrichten zoals je zelf wilt.
Wel doen. Kleinschalige organisatie. Erg prettig
Als iemand iets nodig heeft, is er kans dat die er iets aan heeft.
Ik zou jullie aanraden want mijn begeleidster luisterd is deskundig en weet me altijd weer op het juiste spoor te zetten.
geen mening
De beperkte beschikbaarheid in de agenda, zou er voor zorgen dat er minder ruimte voor mij overblijft. Als dat niet meetelt zou ik iedereen in de wereld aanraden om deze diensten te gebruiken
Begeleiders stemmen begeleiding goed af op behoefte van cliënt.
Ik zou M. aanraden, de organisatie zelf ken ik natuurlijk verder niet. Ze is goedlachs, reageert snel en moedigt me aan clean te blijven.
Ik heb goede ervaringen met jullie en daarom zou ik jullie aanbevelen.
Ik zou het aanraden omdat een begeleider zich op jou aanpast en probeert mee te denken en helpen in jou dagelijks leven.
Menselijke aanpak, fijn contact met begeleider, fijne balans tussen professionaliteit en hartelijkheid
Deskundig, vriendelijk

Eigenlijk vooral door mijn begeleider A., die echt fantastisch is.
Ik zou het aanraden vanwege de professionele uitstraling
Omdat jullie wel opzich jullie afspraken nakomen zou ik zeggen dat ik dat wel zou doorvertellen
Nvt
Ik zou Vivens aanraden.
Omdat de begeleiding goed en duidelijk is. Gemaakte afspraken worden nagekomen.
jullie zijn praktisch, betrokken, denken goed mee en er is altijd een achterwacht, heel fijn.
betrokken, komen op voor jouw belang, niet beteutelend
Fijne communicatie
geen reden
Ben heel tevreden.. Zei is er voor mij..
Goede backup. Erg fijn mens ..zei door ziet mij heel goed
Aanraden, zeer betrokken, kundig en menselijke begeleiding en zeer goed van niveau
Fijn in contact, mijn hulpvraag staat voorop en passen wij desnoods aan en alles onder goed overleg. Er wordt respectvol met mij omgegaan.
Ik zou Vivens wel aanraden vanwege de deskundigheid en goede bereikbaarheid van hulpverlener
vanwege deskundigheid en betrokkenheid.
Omdat het helpend is, vooral vanwege de deskundigheid.
Omdat mijn begeleidster altijd een luisterend oor voor mij is en mij op werkelijk alle gebieden het juiste advies weet te geven. Als er problemen met mijn computer zijn, als er iets in/aan het huis(houden) gedaan moet worden of als ik de "ambtelijke" taal van een of andere nieuwsbrief niet begrijp, kan mijn begeleidster met de juiste oplossing komen.
Kwaliteit
Ik kan alleen spreken over mijn begeleider en hoe ik haar ervaar en dat is heel goed. Het fijne is dat ik geen moeten ervaar. Wat kan en gaat is mooi, maar lukt iets niet dan wordt daarin meegedacht en doen we het anders. De kennismaking ging ook op mijn tempo en langzaam voelde het steeds meer vertrouwd.
Ik ben geen stap verder gekomen
Fijne persoonlijke begeleiding. Luisterend oor waarin je echt gehoord wordt en waarbij je uitgedaagd wordt je eigen opvattingen en behoeften onder de loep te nemen
L. en M.
Fijne begeleidster, nemen je serieus, nemen de tijd. Denken met je mee. Buiten de vaste afspraak kan je altijd appen en indien nodig extra telefonisch contact.
jullie zijn goed, leven goed mee komen afspraken na en een prettige manier van omgaan.
Ik zou vivens zeker aan raden ik kan heel goed met me begeleider
Snelle start begeleiding en vakkundig begeleiding
fijne organisatie, fijne begeleiding
Omdat ik heel tevreden ben met de begeleider
Omdat jullie goede zorg bieden eb de zorgverlener en zorgvrager goed op elkaar afstemmen
weet ik niet
Ik zou hetaanraden omdat het echt opersonsgericht is en geen standaard zoals men vaak autisme benadert in het algemeen

N. zou ik niet aanraden, heeft verwijtbare fouten gemaakt. J. zal ik zeker aanraden. Hij profileert zich als een vriend, hij is een goede begeleider en durft het voor mij op te nemen in onredelijke situaties

Omdat het hele systeem van begeleiders die ik heb goed is

Prettige begeleider

Zeggen dat jullie goede zorg geven

Ik vind het goed

Alle afspraken worden nagekomen, vertrouwen is er, heb er veel hulp aan

Ik zou iedereen aanbevelen. Ik heb het geluk getroffen dat ik een begeleidster heb die mij 100% steunt. En alles voor mij doet dat mogelijk is zelfs meer dan dat

Ik ben zelf zeer tevreden over mij. Begeleidster. Een klik is te allen tijden belangrijk beiderzijds!

## Bijlage 3 Antwoorden op vraag 12

Als je kijkt naar de periode dat je begeleiding krijgt, wat is dan het eerste wat bij je opkomt?

Nvt
Flinke stappen kunnen zetten, vind het nog wel lastig om er waarde aan te koppelen. Dat is wel mijn eigen stukje, en daar gaat het ook over bij mijn begeleiding.
Dat ik snel en goed geholpen werd
Dankbaar
Belangrijkste, moeilijkste periode van mijn leven waarbij ik dankbaar was voor de begeleiding van M., die mij op het goede pad heeft gezet.
Ik voel mij er heel prettig bij, het is voor mij heel hulpzaam!
dat jullie mij snappen en grappig kunnen zijn leuk en intelligent
Nutteloos
Goede begeleiding . Heel tevreden .
Het past bij wat ik nodig heb.
Lang
Fijne begeleidster er word echt naar mij geluisterd.
Vertrouwen
Hulp gedachten ordenen
Ik voel me gehoord.
Mijn begeleiders hebben altijd goed naar mij geluisterd en mij altijd behandeld
Helpend, ik kwam bij vivens terecht in een crisis, nu door kleine stapjes te zetten kom ik steeds verder.
Te vaak andere begeleiders...
Je word begrepen
Jammer dat soms weer een nieuwe begeleidster krijgt. Daar heb ik wel een beetje moeite mee. Maar ook begrip.
Veel persoonlijke groei
Wordt geholpen met dat wat ik niet kan
Wat een prachtig mens die mij begeleiding geeft en hoe ze me als mens behandelt en niet als een nummer ziet
Dat het me meteen al heeft geholpen
Meedenken en relativieren. Positiviteit. Goed luisterend oor. Naast me staan.
Alle ingewikkelde vragen kan ik kwijt.
dat ze het moeilijk hebben om dingen rond te krijgen maar dat het wel rond komt! ook valt mij op dat er toch mensen worden aan genomen die totaal niet bij de bedrijf passen ik vind dat wel erg jammer ik weet ook dat het zeker niet makkelijk is om goede mensen te vinden maar ik heb gezien dat het best knap verkeerd kan gaan althans mijn mening
Eindelijk wat meer rust en orde in mijn hoofd en in mijn huis.
Tekort om er iets over te zeggen. Sta aan het begin. Heb nog niet echt hulp gehad. Maar voor wat ik nu zie is dit wat ik kan invullen.
Een zeer goede begeleiding heb er veel baat bij
Te kort om een echte vertrouwensband te maken.
Ik heb het nodig en is goed
Dankbaarheid , serieus genomen te worden.
De ongelooflijke groei die ik heb kunnen maken dankzij de begeleiding van Vivens.
Ik heb meer inzicht gekregen in mijn problematiek. dat ik geen begeleiding krijg, en dan stopt de gedachtegang.

Ik vond het gezellig en daardoor kon ik ook meer vertrouwen. Hierdoor werkte het voor mij. Ik voel me nu veel beter en kan veel meer aan.
Veel wisselingen in begeleiding
Uitstekende hulp
Fijn en vertrouwd
Een luisterend oor
Het geeft mij rust
Gezellig
Betrokkenheid
Rust en regelmaat
Dat er niet wordt gekeken wat ik op dit moment nodig heb , maar puur en alleen naar zelfredzaamheid en de zere plek in de ziel in kaartbrengen
kan ik straks wel zonder begeleiding
Maatwerk, maar voor mij ook wel een periode dat ik wisseling heb gehad van begeleiders, wat voor mij erg lastig was.
Fijne medewerkster vanuit Vivens.
Dat ik geen idee heb wanneer het was. TOT november 2 jaar geleden, vlgs mij. Want was nov. maar niet dit jaar en niet vorig jaar. Nooit enige evaluatie of documenten of wat dan ook ontvangen en nu, 2 jaren NA afloop, een vragenlijst... Weird he?!
Meer kijk op mijn persoonlijke situatie gekregen
goede adviezen die een druk op me uitoefenen waaraan ik niet kan of wil gehoorzamen
Vriendelijke en gemotiveerde begeleiders. Binnen 1 jaar 3 verschillende begeleiders gehad. Elke begeleider heeft haar eigen aanpak en zo heb ik van allen 3 geleerd.
M. is een stabiele factor die bijdraagt aan mijn welzijn.
Jullie helpen mij direct, ook buiten de begeleidingstijd.
Onderzoeken wat voor mij werkt, zo zit ik nu zelf weer in een hele andere fase van mij leven
Groei
goed contact
Ik ben enorm veel gegroeid en heb meer zelfvertrouwen gekregen doordat de begeleiding veel focust op wat goed gaat
Laatste 2 jaar veel verschillende begeleiders gehad en dat vind ik een minpunt
Fijn dat het de zelfde blijft bij het [REDACTED] moest ik om de 2 jaar wisselen en nu hou je de zelfde wat fijn is want dan hoef je alles niet opnieuw te doen
Aandacht rekening houdende met mijn wensen .
Dat er wordt geluisterd naar mijn problemen
Stiptheid. Bereikbaarheid is groot pluspunt.
Begrip
zie 11
Fijne communicatie, heldere afspraken, veel hulp bij verschillende situaties
Houvast en hulp
Ze is er voor mij.
Blij dat ze er voor me zijn
Ruim gelegenheid gekregen om aan de nieuwe begeleidster te wennen en toch ondertussen veel stappen gemaakt in de goede richting
Vivens levert goede begeleiding waar ik wat aan heb.
warm bad.
Betrokkenheid.
Dat mijn vorige zorgkantoor geen betere opvolger had kunnen vinden. Fijn dat de mogelijkheid er is

structureler
Geduld. Vanaf het begin ging ze mee in mijn tempo en dat vond ik heel fijn. Ik heb de neiging om dingen in te vullen dus dan check ik of dit klopt. Ik val daarin veel in herhaling en hoevaak het ook is, ze geeft hierin antwoord zonder oordeel. Er is een goede balans waarin ze mij de ruimte geeft om op mijn tempo iets te doen en daarin toch me kan aansporen om iets op te pakken. (anders zou ik het maanden kunnen uitstellen)
Veel afzegging of zeer korte afspraken
Veiligheid
Dat er een goede ontwikkeling plaats vind en een positieve vooruit gang.
Vertrouwen en het gevoel dat je er niet alleen voor staat.
goed & betrouwbaar goede kennis van zaken
Geweldig
Vertrouwen
Goed
Ze een goede steun en toeverlaat
Het helpen om mij onder beschut wonen te krijgen en een goede band met mijn behandelaar
Ik ben blij met mijn begeleiding
Gehoord worden, er worden geen stempels gedrukt je wordt als persoon gezien en niet als iemand met beperkingen
Respectvol begripvol, een luisterend oor, komt haar afspraken na
De onrechtvaardige begeleiding van N. Er waren conflicterende situaties met mijn ex partner. N. ging mailen en appen met mijn expartner achter mijn rug om. Zweer kwalijk en een 100% verwijtbare beroepsfout. Zij had een objectieve houding moeten aannemen.
Betrouwbaar
Fijne praatpaal, goede ideeën, helpt bij structuur in de week werkt als stokje achter de deur
Klasse
goede hulp
Dat ik het erg moeilijk had, en dat ik nu op de goede weg ben dankzij mijn begeleiding
De goede inschatting die mijn begeleidster maakt. Ook de bereikbaarheid in crisisperiodes. Vertrouwenspersoon rn goede adviezen, scherpe randjes weet te verminderen in crisis, afspraak is afspraak



## Bijlage 4 Antwoorden op vraag 13

Wil je verder nog iets kwijt? (Let op dit is niet bestemd voor klachten)
Altijd fijne gesprek gehad
Ik ben zeer tevreden en zal jullie zeker aanraden bij iemand anders
Nou ga zo door met mensen hulp geven
Er is fijne afstemming met begeleiding en bij afwezigheid is er prettige waarneming geregeld.
Nee hoor
Ik ben erg tevreden over mijn begeleiding. Ik geef niet vaak hoge cijfers, maar hier vind ik ze terecht.
Dat ik zonder u het allemaal niet gered had.
jullie begeleiding is goed het is alleen niet helemaal wat ik nodig heb maar dat ligt aan de WMO
Soms vind ik het jammer dat mijn begeleider niet ma t/m vr werkt maar deels. Soms zouden we dan z.n. kunnen uitwijken naar een andere dag of tijd. Soms ben ik zelf ook weleens verhinderd of moet ik schuiven. Maar merendeel kunnen de afspraken op vaste dag en tijd doorgaan. En anders weten we er meestal in goed overleg een goede oplossing voor te vinden! En liever dan maar minder dagen en tijden dat zij werkt, dan helemaal geen begeleiding door haar. Ik vind haar super! Haar = H.
ik vind dat vivens de vertrouwen hoog in het vandel moet blijven houden ook vind ik dat er misschien wat curssen gedaan kan worden op vlakken zoals complexen handicaps en complexen vragen hoe je daar het beste antwoord op kan geven.
Wat een lieve betrokken en betrouwbare begeleidsters. Ik ben heel dankbaar.
Zeeeeeeeer fijn dat ik het heb
Door stoppen Iriszorg bij jullie gekomen in April 2023. Nu in Oktober 2023 zal er weer van begeleider gewisseld moeten worden. Ik heb door een CVA moeite met veranderingen. Dus in gezamenlijk overleg is besloten de begeleiding te stoppen.
Wegens verschillende omstandigheden (veranderen van baan, zwangerschap, ziekte, etc) heb ik het afgelopen jaar veel verandering in begeleiders gehad. Dat opzich is niet ideaal, maar werkelijk allemaal waren ze enorm betrokken en kundig. Ronduit top!
Vraag 10 kan ik eigenlijk niet beantwoorden omdat ik geen vergelijking heb met andere aanbieders. Antwoord is dus eigenlijk n.v.t.
Open vragen in een vragenlijst in combinatie met mensen met ASS is onverstandig
Nop
Neen
Top
Nee
/
nee
Goede begeleiding
Geef de uren die mij toekomen
Heb wel 2x een wisseling van behandelaar gehad, gelukkig weer een prettig iemand, maar is toch wel steeds een erge teleurstelling als je weer opnieuw moet beginnen.
Ik kan het waarderen dat het papierwerk voor me gedaan wordt
Positief dat Vivens het belangrijk vindt dat er een goede klik is tussen cliënt en begeleider.
Zonder M. had ik er waarschijnlijk minder goed bij gezeten
Nee
nee, ik ben tevreden met zoals het gaat

A. helpt mij om tot de realiteit te komen, ze is nuchter, geeft veel complimenten en is betrouwbaar en humoristisch. Je kan echt jezelf zijn. Topvrouw.
Morgen komen ze van Precent de graszoden tussen de tegels weghalen en daar wordt ik blij van
Soms zou ik willen als ik een keer niet kan dat een andere dag mogelijk is maar dat kan helaas niet
Nee
Ik vind het heel erg dat mijn begeleidster weggaat, ik hoop dat de volgende net zo goed is.
-
Erg blij dat ze ( mijn buddy is zo noem ik haar...)
Nee
dank voor de hulp
Nee.
De mail met de aankondiging over de enquête vond ik nutteloos, alleen maar irritatie/frustratie wanneer daadwerkelijk de enquête zou komen. Graag volgende keer alleen een mail met enquête. Ik zou het handig vinden als er een naambord/sticker komt op het pand in Wageningen, op het buitenbord daar staan veel andere namen (bedrijfjes/instanties) maar geen Vivens. Ook ooit op het kantoor geweest in Ede maar of daar een naambordje is weet ik niet maar zal handig zijn.
zo doorgaan
Ik hoop nog lang bij Vivens
Nee
en L. is een goede meid
vraag 11 en 12 hebben veel met elkaar te maken Het sluit op elkaar aan
Mijn begeleidster vind ik een hele goede. C. is haar naam
Ik ben zeer tevreden over J. Hij heeft het voor mij opgenomen en was duidelijk naar de Passerel die mijn ex begeleidde.
Ik hoop dat de begeleiding zo door kan gaan
Vraag 10 met neutraal ingevuld omdat ik geen vergelijkingsmateriaal heb
nee
Zo verder gaan, ben er erg blij mee, gaa zo door !!