



Rapportage cliëntervaringsonderzoek Ambulante hulpverlening 2025

1. Inleiding

Sius wil graag weten wat de cliënten Ambulante hulpverlening vinden van de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen van Sius.

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd met een vrije vragenlijst in MijnMening. Het is voor de derde keer dat alle cliënten Ambulante hulpverlening zijn benaderd voor een cliëntervaringsonderzoek van Sius. De vorige metingen waren in 2021 en in 2023.

Alle cliënten zijn in de backoffice van MijnMening gekoppeld aan hun gemeente zodat bij de verwerking van de resultaten overzichten mogelijk zijn op gemeenteniveau.

2. Werkwijze

Sius heeft voor dit onderzoek een lijst met vragen gemaakt en vraagt dit met MijnMening uit bij de cliënten Ambulante hulpverlening. Het betreft cliënten Ambulante hulpverlening Volwassen, Integrale Ambulante Jeugdhulpverlening en Gieterijstraat.

Het uitgangspunt is dat iedere cliënt die langer dan een maand ondersteuning ontvangt van Sius kan deelnemen aan het onderzoek door middel van een persoonlijke inlog in MijnMening. De werkwijze is gelijk aan 2023. Alle cliënten hebben een brief van Sius ontvangen met een uitnodiging voor het onderzoek. In de brief is informatie gegeven over het doel van het onderzoek, informatie over de deelname en bevatte de persoonlijke inlog.

De Ambulant begeleiders hebben de cliënten Ambulante hulpverlening zoveel mogelijk gemotiveerd om deel te nemen.

Bij de start van het onderzoek ontvingen 351 (in 2023 334) cliënten Ambulante hulpverlening, die langer dan een maand ondersteuning van Sius ontvangen, een inlog om deel te nemen aan het onderzoek.

3. Resultaten Mijn Mening Sius 2025

In de periode van 20 maart t/m 30 april 2025 is de Mijn Mening vragenlijst door 113 van 351 cliënten Ambulante hulpverlening ingevuld.

Cliënten konden deelnemen door in te loggen in de Mijn Mening app. Dit kon op een eigen laptop, iPad of smartphone of op een iPad van Sius. De respons is vergelijkbaar met 2023. Begeleiders hebben een reminder ontvangen om meer cliënten te motiveren om deel te nemen. Ook is de responstijd verlengd. Meerdere cliënten hebben bij de begeleiders aangegeven niet deel te willen nemen aan het onderzoek. Sommige cliënten vonden het inloggen moeizaam. Begeleiders konden hierbij ondersteunen.

Respons cliëntervaringsonderzoek Ambulant 2025

doelgroep	Regio	Aantal cliënten 2025	Respons 2025	Aantal cliënten 2023	Respons 2023
Volwassenen	Berkelland/ Lochem	44/ 0	16/ 0	41	14
	Winterswijk/ Aalten	41 /22	20 / 5	46 / 12	17 / 2
	Oost Gelre	30	15	38	22
	Doetinchem/ Oude IJssel streek	38/ 55	11/ 21	36 / 53	15/ 25
	Bronckhorst	24	7	16	6
	Montferland	13	8	4	2
Gieterijstraat		12	2		
Subtotaal volwassenen		279	105	246	103
IAJ	Berkelland/ Lochem	3/ 0	0/0	8	2
	Winterswijk/ Aalten	7/4	2/ 0	7 / 2	-
	Oost Gelre	4	0	6	-
	Doetinchem/ Oude IJssel streek	18/ 30	1/5	22 / 35	1/ 7
	Bronckhorst	4	0	8	-
	Montferland	2	0	-	-
Subtotaal IAJ		72	8	88	10
totaal		351	113	334	113

Resultaten van het onderzoek

Aan het onderzoek hebben 113 van de 351 cliënten deelgenomen.

Van de Ambulant Volwassenen hebben 105 van 279 deelgenomen, van de cliënten IAJ hebben 8 van 72 cliënten deelgenomen en op de Gieterijstraat hebben 2 van 12 cliënten deelgenomen.

111 van de 113 respondenten is tevreden over de begeleiding van Sius. Dit is 98 % van de respondenten.

Hoe tevreden ben je over de begeleiding bij Sius?

Altijd 74 cliënten

Meestal 36 cliënten

Soms 2 cliënten

Bijna nooit 1 client

Dit is omgerekend¹ een tevredenheidscijfer van **9,0**. In 2021 en 2023 was dit een 9,1.

110 van de 113 geven aan dat hun doelen aansluiten bij hun wensen. Dit is 97% van de respondenten

Respondenten geven Sius Tips en Tops mee voor de toekomst.

¹ Altijd = 10, meestal = 7,5, soms = 5, bijna nooit = 2,5

Opmerkingen Respondenten cliëntervaringsonderzoek Ambulant Volwassenen, IAJ en Gieterijstraat 2025

De opmerkingen zijn geanonimiseerd en zoveel mogelijk letterlijk weergegeven.

In de opmerkingen is een uitsplitsing gemaakt tussen de opmerkingen van de Ambulant Volwassenen, de opmerkingen van cliënten IAJ en de opmerkingen van de cliënten op de Gieterijstraat.

Ben je tevreden over de begeleiding?

Opmerkingen Ambulant Volwassenen:

- We zijn erg tevreden maar beseffen dat de klik daarbij ook erg belangrijk is
- ook begeleiders zitten wel eens niet goed in hun vel.
- IK ben zeer tevreden over mijn Ambulant begeleidster!
- Zoals ik eerder al aangaf, ik voel me serieus genomen, er wordt goed geluisterd maar ook advies gegeven als ik daar om vraag. Ik heb 2 begeleiders die om de week komen en deze hebben onderling ook heel erg goed contact, ik kan altijd refereren aan een vorige gesprek en alles is altijd duidelijk en helder!
- De begeleiding is heel prettig en opluchtend door te kunnen praten in plaats van zorgen ellendig in mijn hoofd te houden.
- De begeleiding is fijn en helpend, maar we komen eigenlijk tijd te kort
- Vrolijke meid, altijd positief en attent
- fijn dat het kan. dat ze er zijn voor mij
- als er nog een bolletje was in blauw dat uitstekend zou zijn, zou ik die invullen.
- Ik zou graag meer bezoek momenten willen van de begeleiding.
- 100 procent tevreden kan niet vandaar mijn antwoord
- Ik krijg van jullie altijd een eerlijk antwoord, ik hoef nooit lang te wachten als dingen geregeld moeten worden.
- goeie begeleiding
- X is een fijne meid om mee te praten en helpt mij heel goed overal mee.
- als ik moe ben, vind ik het eerder saai en voel ik me nadien minder tevreden.
- Altijd klinkt iets te. Dat past niet bij me. Maar wat ik ermee wil zeggen is dat er zeker hard gewerkt wordt.
- En het is niet zonder slag of stoot en bepaalde woorden kunnen best zeer doen. En ben dan blij dat ik een goeie begeleidster(s) heb. Die even naar je luisteren, of je even die pep talk geven. Maar vooral de steun.
- Zijn begripvol en vinden je niet lastig
- Nee ik vindt ze heel erg aardig
- X is het beste begeleiding die ik ooit heb gehad dankjewel
- Ik vind het fijn dat jullie opkomen voor mensen zoals mij.
- Ik denk dat de contactmomenten voor mij meer dan voldoende is. Wat ik ook belangrijk vindt, dat zeker bij mijn man dat levensstijl ook belangrijk is. Maar ook, wat bij mij en mijn man ook een dingetje is: leren dingen wegdoen/weggoeien, maar het hoeft niet zo extreem te zijn zoals de huishoudelijke hulp wilt. Dit om minder chaos in mijn hoofd hoopt te verminderen.
- Ik denk dat de eerste keren in teken heeft gestaan van kennismaking, dit was prima. Daarna vond gemeente dat het anders moest gaan en toen viel de afgesproken begeleiding gelijk helemaal weg.

Opmerkingen IAJ:

- Betrokken medewerkster X waar ik veel steun van ervaar ,ze zegt wat ze doet en doet wat ze zegt dat geeft vertrouwen.
- spontaan

-1x afspraak vergeten en al 2x ziek

Wat kan beter?

Opmerkingen Ambulant Volwassenen:

- in verleden erg teleurgesteld ontevreden vanwege sluiten logeerhuis
- heb geen dingen die beter moeten 47 x
- Ik zou ook graag in het weekend willen afspreken
- Op vaste tijden komen. Niet iedere week op een andere tijden komen.
- misschien meer uren
- Begeleiders mogen wel wat meer doorvragen
- dat weet ik wel mij begeleiding mag niet ziek worden meer
- Hulp of tips aanbieden tijdens werktijden als dit nodig wordt gezegd. (bijvoorbeeld via whatsapp)
- De tijd die ze beschikbaar zijn is erg weinig
- Minder wisselingen, er moet structuur komen.
- niet veel veranderen van begeleider
- Ik heb echt geen persoonlijke aandachtspunten maar ik hoor wel tussen de regels door dat teams dreigen om te vallen door t personeelstekort. Daar maak ik me zorgen om.
- Dat er vaste begeleiding blijft als het mogelijk is dan en niet steeds weggaan(zij kunnen er natuurlijk niks aan doen dat sommige begeleiders ziek worden)
- De werkcomputer/telefoon van mijn begeleider, inloggen of internet werkt traag, daardoor duurt het wachten op mijn hulpvraag soms wat langer, het werkt niet altijd mee die apparaten.
- uitstapjes koffie drinken 3X
- af en toe meer tijd hebben.
- Wel hun eigen grenzen bewaken
- dat mij twee begeleiders minder tegelijkertijd training krijgen tijdens onze normale afspraak tijd.
- Ik vind het prettig wanneer er meer open vragen worden gesteld. Nu worden er nog wel eens gesloten vragen gesteld. Bv Heb je een goed weekend gehad? Terwijl de vraag voor mij prettiger is wanneer je zegt: Hoe was je weekend?
- eigenlijk wil ik naar 2x in de week begeleiding, want op de dag dat begeleiding komt, moet ik thuis zijn en voel me vrijer als er geen begeleiding komt. 3x kan net, maar 4x zeker niet. geeft aan zichzelf niet eenzaam te voelen. beetje lastig om begeleidingsmomenten in te passen in zijn dagelijkse activiteiten, daarom voorkeur voor vroeg op de dag.
- Minder wisselen van begeleiders
- Meer actief werken aan doelen of problemen. Beter luisteren naar de vragen
- Als iets uit gezocht moet worden vanuit de gemeente, proberen om begeleiding er is door te laten gaan. Niet dat deze als keuze naar wens van gemeente is, je als nog weer op nieuw moet op starten met Sius
- ik vond een tijdje dat ze minder bij mij aansloot maar naar een gesprek ging het weer beter

Opmerkingen Gieterijstraat:

Geen verbeteringen

Opmerkingen IAJ:

niets in mijn ogen
ze doen alles al beter:)
meer tijd voor mijn zoon
Ook kijken naar negatieve dingen, niet alles kan positief zijn.

Iets meer afwisseling in bv spel aanbod tijdens ambulante momenten

Sluiten doelen aan? Waarom wel/ waarom niet

Opmerkingen Ambulant Volwassenen:

- wel, omdat begeleiding goed luistert en veel deskundigheid heeft
- staat alles in wat moet. word alles aan gedaan om de doelen te halen
- Omdat ik word geholpen bij mijn doelen en ik op die manier de doelen kan halen. Maar af en toe lukt dat ook niet. Maar dat is ook prima.
- we maken het samen
- er staan goede afspraken in de zorgplan
- omdat ik nog hulp nodig hebt bij de gestelde doelen.
- Er word in goed overleg gehandeld naar het zorgplan en deze word regelmatig besproken
- De doelen staan in het zorgplan en daar houden wij ons aan.
- Omdat ik erg goed geholpen wordt na wat ik hopelijk wil bereiken ondanks dat veel dingen moeilijk zijn
- Iedere week wordt er wel aan een doel gewerkt
- we hebben de doelen samen opgesteld en we spreken die elke week.
- Ik weet het niet goed.
- Heb de doelen samen met begeleider gemaakt Doelen worden elke week besproken
- daar kan ik geen antwoord op geven
- Er wordt naar je geluisterd, en daar eventueel tips en tricks aan toegevoegd
- Ja, ze kunnen me helpen / begeleiden en leren naar dingen zelfstandiger onder de knie te krijgen.
- Ik denk dat mijn doelen up to date zijn
- De begeleiding is heel prettig en luisterend, ik kan oefenen met bepaalde vragen in een rustige omgeving, en we kunnen ook iets licht actief doen zodat ik me niet vervel.
- De doelen die we hebben gesteld passen bij het geen waar ik problemen in ondervindt
- Deze vraag vind ik heel moeilijk, het gaat gewoon goed.
- doel nog naar kijken
- Omdat er altijd goed geluisterd wordt en dus de doelen automatisch goed erop aansluiten
- We hebben het juiste behandelplan gemaakt en bijgesteld op momenten dat het nodig was. Door de evaluatie gesprekken geven een duidelijk beeld van de vooruitgang.
- Dat is precies waar we mee bezig zijn en wat ik op dit moment nodig heb
- het sluit aan bij wat ik graag wil leren/ontwikkelen
- We bespreken en doen elk begeleidingsmoment dingen die aansluiten bij de doelen.
- omdat ze er zijn als het nodig is met ondersteuning.
- Die doelen zijn samen met mij gemaakt dus logisch dat de interventies daar ook op aansluiten.
- ik ben heel erg tevreden en blij met deze begeleiding en hulp. En dat we het samen doen en beleven, ook met mijn zoon samen optrekken.
- Ze denken mee
- Ik vind van wel omdat de begeleiding met mij aan mijn zelfstandigheid werken en daardoor groei ik er wel in
- De doelen uit het zorgplan passen ook echt bij mijn persoonlijke doelen.
- Omdat die doelen aangepast zijn op mijn zorgvragen, ik ben daar zelf bij, wordt altijd samen besproken, WMO consulent is dan ook betrokken.
- met overleg komt alles altijd in orde
- De begeleiding werkt mee aan de doelen die bij mij passen.
- Omdat er aan de doelen wordt gewerkt
- Omdat we samen voor mij de doelen hebben gemaakt.
- geen idee
- Het is allemaal goed. Dus we hoeven er verder niet meer over te praten.

- Omdat ik nog hulp behoef bij de vragen die ik heb.
- ze stellen de doelen samen op. en luisteren wat je wensen zijn
- Het is zo goed. Meer hulp heb ik op dit moment niet nodig.
- Doelen worden opgesteld vanuit de gemeente
- sluit goed aan. overleggen alles
- Als ik vragen of problemen heb gaan ze daarop in. ze helpen me ook om dingen aan te geven die opvallen.
- Gaat goed
- Wel, omdat ik altijd de hulp krijg die ik nodig heb/om vraag. Ook als er iets tussendoor gebeurt wat voor mij even belangrijker is geven hun dat ook voorrang
- Ja, we hebben het over dingen waar ik het over wil hebben.
- er word goed geluisterd naar mij en ze doen altijd hun best om mij zo verder te helpen op een manier waarop ik aangeef dat k het fijn vind
- Omdat ik deze dingen nog moet leren
- het klopt nog
- ja, ik word goed begeleid.
- Ik heb me al heel wat verbeterd
- We zijn samen hard aan het werk om mijzelf beter te leren kennen.
- Mijn doelen zijn niet veranderlijk en blijven actiepunten
- Heb het samen besproken, daar ben ik tevreden over
- Daar voor zijn jullie geselecteerd
- het staat figuurlijk omschreven, "netwerk" hij wil graag concreter omschreven. meer mensen leren kennen om mee te praten.
- Ik heb geen doel en ben blij met de begeleiding die ik nodig heb bij de problemen die als autist op mijn pad komen. Soms raak ik in paniek.
- omdat het samen opgesteld is
- Wel, want er wordt naar mij geluisterd en er wordt mee gedacht over mijn doelen.
- Jazeker. Voor mij is nu wat lastig antwoorden. Maar dat wat we doen heeft een reden en leidt wel naar iets. En zo niet dan kijken we verder dat heel fijn.
- Omdat dit iets is wat ik altijd heb. En samen lukt mij het wel.
- De doelen zijn samen met mij gemaakt en daar ben ik het mee eens
- Doelen zijn bedacht door de gemeente, de acties door ons zelf
- Omdat het klopt
- Er word goed naar mij geluisterd en ik krijg nog de hulp bij de dingen die ik moeilijk vindt.
- Ook meer zaken bespreken waar ik tegenaan loop en hoe te handelen.
- Balans tussen wat kan en wat moet Begrenzen
- nu wel weer omdat we hier over een gesprek gehad hebben
- We moeten ze nog aanpassen daar zijn we mee bezig.
- Doelen zijn niet meer van toepassing. Ik heb nu nieuwe doelen nodig
- Samen opgesteld, had meer hulp verwacht

Opmerkingen Gieterijstraat:

Ik wil meer vriendschappen hebben en andere hobby's hebben, en daar hielp de begeleiding me bij.

Opmerkingen IAJ:

- ondersteunen en luisterend oor bieden en geven van tips.
- ik ben gewoon tevreden
- is wel goed voor mijn zon
- Elke week gespreken (dat was mijn vraag)
- Ingevuld zoals we willen

- ja de doelen zijn haalbaarder
- omdat de doelen haalbaarder zijn

Tips voor Sius

Opmerkingen Ambulant Volwassenen:

- Gewoon doorgaan op deze manier
- Het gaat het nu goed met mij, maar ik zou als het slecht met mij gaat, zou ik graag ook iemand in het weekend willen bereiken.
- Alles gaat zoals het gaan moet.
- Ik hoop dat de pilot bij xx blijft, want ik vind het fijn om anderen te ontmoeten, zowel van Sius als andere cliënten. Ervaringen uitwisselen, herkenning.
- misschien echt een eigen ruimte ontmoetingsplek met kantoortjes als gesprek , hulp nodig is dan dat moeten delen en er niet echt eigen ruimte is met afgesloten kantoortje waar alles wat nodig is om te doen.
- Ik zie wel dat de werkdruk voor de ambulante begeleiders hoog is. Dat merk ik niet aan hoe jullie mij begeleiden, maar wel dat de agenda's soms erg vol zijn en het dan wat lastiger is om een afspraak te maken.
- Wat beter vast houden aan afgesproken tijden van afspraken.
- je bent wie je bent. ik ben tevreden.
- Gewoon zo doorgaan zoals het gaat
- Op tijd komen.
- Letten op de werknemers.
- ik zou het niet weten zo
- Ik zou het verstandig vinden als de ambulante begeleiders elektrisch gaan rijden. dat voelt schoner.
- Op dit moment ervaar ik alles als prettig. Dus geen verbeter puntje of iets.
- Zo door gaan!
- Ik ben tevreden over de begeleiders
- Nee ik ben heel tevreden
- Heb niets te klagen
- Ik merk dat veel begeleiders wel last hebben van overgewicht, waardoor levensstijl verandering bij de cliënt misschien bemoeilijkt wordt.
- Ik vind het fijn hoe het gaat En kan met alles bij haar terecht
- zeg wat je doet en doe wat je zegt

Opmerkingen IAJ:

- Ik wil dat Sius 1 agenda heeft, wat iedereen kan zien (aan beide kante kan zien) , Samenwerken aan beide kanten
- Wees niet zwart wit en probeer niet alles volgens het boekje te doen. Kijk ook niet alleen naar het zorgplan maar ook goed naar de persoon en leer iemand van daaruit kennen.