



Ervaringen gasten Respijthuis Amerbos
Analyse van exit-enquêtes en follow-up interviews

10-6-2021

Onderzoeksbureau HVO Querido

Sanne Kraak & Max Huber

Documentnaam	Ervaringen van gasten respijthuis Amerbos	
Beheerder/eigenaar	Max Huber / Louise Olij	
Afdeling	Onderzoeksbureau	
Vaststellingsdatum	10-06-21	

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Hoofdstuk 1 Exit-enquêtes	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Positieve ervaringen	3
1.3 Verbeterpunten/negatieve ervaringen	4
1.4 Verwachtingen	4
1.5 Conclusie	5
Hoofdstuk 2 Telefonische interviews	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Route naar verblijf	6
2.3 Aangemeld door	6
2.4 Aantal keer geweest	6
2.5 Contact hulpverlening	7
2.6 Reden komst	7
2.7 Doel verblijf	7
2.8 Positieve ervaringen	8
2.9 Verbeterpunten/negatieve ervaringen	8
2.10 Ervaring met vrijwilligers/ervaringsdeskundigen	9
Conclusie	10
Bijlage 1 Enquête	11
Bijlage 2 Topiclist telefonische interviews gasten	12
Bijlage 3 Code-matrix positieve ervaringen enquêtes	12
Bijlage 4 Code-matrix verbeterpunten/negatieve ervaringen enquêtes	13
Bijlage 5 Code-matrix verwachtingen enquêtes	14
Bijlage 6 Code-matrix positieve ervaringen telefonische interviews	15
Bijlage 7 Code-matrix verbeterpunten/negatieve ervaringen telefonische interviews	16
Bijlage 8 Code-matrix algemene ervaring enquêtes en telefonische interviews	17

Inleiding

Ter voorbereiding op een evaluatief onderzoek naar het Respijthuis Amerbos zijn er van 2017 tot 2019 exit-enquêtes ingevuld door gasten. Deze zijn eind 2020 geanalyseerd en begin 2021 zijn er bij een gedeelte van de gasten telefonische interviews afgenomen. Het doel was om de ervaringen van de gasten in kaart te brengen (positief en negatief) als ook de route naar verblijf, het doel van het verblijf, de reden van komst en het contact met hulpverleningsinstellingen.

Medewerking aan dit onderzoek heeft op vrijwillige basis plaats gevonden. De onderzoeksgegevens zijn geanonimiseerd zodat de identiteit van de respondenten niet te herleiden valt. Het analyseren van de teksten uit de enquêtes en telefonische interviews is gebeurd met behulp van het softwareprogramma MAXQDA. Met dit programma zijn fragmenten uit de enquêtes en interviews gecodeerd zodat zichtbaar gemaakt kan worden welke onderwerpen vaker genoemd worden.

In eerste instantie is er open gecodeerd (vanuit de tekst patronen/gezamenlijke onderwerpen onder één noemer brengen) en later ook gestructureerd (een relatie tussen bestaande codes ontwikkelen richting een samenhangend stelsel van relaties) (Brohm & Jansen, 2010)¹.

¹ Brohm, R. & Jansen, J. (2010). *Kwalitatief onderzoeken, praktische kennis voor de onderzoekende professional*. Delft: Eduron.

Hoofdstuk 1 Exit-enquêtes

1.1 Inleiding

Tussen 2017 en 2019 zijn er 152 enquêtes ingevuld door gasten aan het eind van hun verblijf bij het Respijthuis Amerbos. Het grootste gedeelte van de enquêtes zijn in 2018 ingevuld; dit waren er 112. Ten opzichte van negentien enquêtes in 2017 en 23 enquêtes in 2019 (zie voor format enquête bijlage 1).

De volgende drie vragen zijn gesteld:

1. Hoe heb je je tijd in Respijthuis Amerbos ervaren?
2. Voldeed het verblijf aan je verwachtingen en waarom wel/niet?
3. Wat kunnen we verbeteren/veranderen?

Ook is er gevraagd naar de verblijfsduur en is de vraag gesteld of gasten later benaderd konden worden voor aanvullend onderzoek. 68 gasten hebben aangegeven dat dit kon. Zij zijn later benaderd voor een telefonisch interview aan de hand van een topiclist (zie bijlage 2 en hoofdstuk 2). Het gemiddeld verblijf is berekend over 131 enquêtes. Bij 21 enquêtes was dit niet ingevuld of niet leesbaar. Het gemiddeld verblijf bleek negen nachten te zijn.

Om deze informatie aan te vullen is ook gebruik gemaakt van in- en uitstroomlijsten van gasten die door het Respijthuis Amerbos zelf zijn bijgehouden. Het gaat om twee lijsten van 2018 en 2020. De lijsten zijn niet volledig ingevuld; er is geprobeerd zoveel mogelijk informatie uit deze lijsten te halen. De lijst van 2018 bevat data met betrekking tot verblijf tussen mei en oktober. Er verbleven 95 unieke gasten. 20 hiervan zijn een tweede keer teruggekomen en zeven een derde keer. Het waren 44 mannen en 45 vrouwen, zes onbekend. Van 23 tot 75 jaar. De gemiddelde leeftijd was 49. Van 67 gasten is de verblijfsduur bijgehouden. Gasten verbleven tussen de één en 17 nachten; gemiddeld negen nachten. De lijst van 2020 bevat data met betrekking tot verblijf van mei tot oktober 2020. Er verbleven 70 unieke gasten. Veertien hiervan zijn een tweede keer teruggekomen. Vijf een derde keer, één vier keer en één zes keer. Het waren 44 mannen en 26 vrouwen. Van 21 tot 79 jaar. De gemiddelde leeftijd was 50. De gasten verbleven tussen de één en 28 nachten; gemiddeld negen nachten.

Er is voor gekozen om de antwoorden op bovenstaande drie enquêtevragen te coderen aan de hand van drie thema's: positieve ervaringen, negatieve ervaringen/verbeterpunten en voldaan aan verwachtingen. Dit omdat er bij alle drie de enquêtevragen positieve en negatieve ervaringen genoemd zijn en er bij vraag 2 vaak geen uitleg genoemd werd waarom er wel of niet aan verwachtingen voldaan werd.

1.2 Positieve ervaringen

1. Rust (n=63)
2. Verbetering (gemoeds)toestand (n=17)
3. Goede, ongedwongen sfeer (n=15)
4. Warm welkom/ gastvrij (n=13)
5. Goede begeleiding: behulpzaam/zorgzaam (n=13)

143 van de 152 gasten benoemen dat ze een positieve tot heel positieve ervaring hebben gehad bij het Respijthuis Amerbos in de enquête (zie ook de code matrix in bijlage 8). Er

worden ook voorbeelden gegeven door gasten. Niet alle gasten geven voorbeelden en sommige meerdere per enquête. De bovenstaande vijf punten werden het meest genoemd als voorbeelden van een positieve ervaring door de gasten die de enquête hebben ingevuld. Bij het onderwerp rust viel op dat negen van de 63 mensen dit onderwerp hebben herhaald in de tekst. Naast bovenstaande punten werd vaak genoemd dat gasten konden praten en delen, dat er een luisterend oor geboden werd en dat er goede verzorging was in de zin van eten, drinken en faciliteiten. Ook de thema's bezinning, ontmoeting en zoals thuis kwamen vaker voor. Als laatste werden vrijheid; je gang kunnen gaan, veel geleerd, steun vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (waarbij er één vijf keer bij naam genoemd werd) redelijk vaak genoemd. Zie voor verdere aantallen de code-matrix die vanuit MAXQDA samengesteld is (bijlage 3).

1.3 Verbeterpunten/negatieve ervaringen

1. Verbeterpunten verzorging, inrichting (n=15)
2. Behoeftte aan meer begeleiding (ook nacht) (n=13)
3. Negatieve toestand gasten (n=9)
4. Lawaai (deuren, nacht) (n=8)
5. Moeite met andere gasten (n=7) en zorgen voor naleven huisregels/meehelpen (n=7)

Twee van de 152 gasten hebben hun verblijf als negatief ervaren. Zeven van de 152 benoemen een wisselende ervaring met positieve en negatieve punten (zie ook bijlage 8). 41 gasten hebben aangegeven geen verbeterpunten te zien; oftewel het is goed zoals het is. Verbeterpunten worden door meerdere gasten benoemd, ook die met een positieve ervaring. De bovenstaande vijf punten zijn de meest genoemde verbeterpunten/negatieve ervaringen.

Bij de vijftien verbeterpunten betreffende de inrichting en de verzorging gaat het om eten wat snel op was, beter schoonmaken, bijvullen wc-papier en doekjes en betere bedden. Met negatieve toestand gasten, punt 3, wordt bedoeld dat gasten aangaven dat ze een negatieve ervaring hadden omdat het met hen zelf slecht ging. Wat opvalt is dat dertien keer aangegeven wordt dat er meer begeleiding aanwezig mag zijn, vooral 's nachts en dat er vaker dagactiviteiten aangeboden mogen worden. Ook het lawaai 's nachts, vaak door het slaan met deuren; of deuren die hard dicht gaan wordt acht keer genoemd. Zeven keer wordt aangegeven dat er moeite is met andere gasten, hierbij wordt ook aangegeven dat er goed gescreend zou moeten worden of gasten wel passen bij het Respijthuis Amerbos; of er voldoende begeleiding is voor hen en of ze geen overlast kunnen veroorzaken. Ook zeven keer wordt aangegeven dat gasten meer zouden mogen meehelpen en dat medewerkers hen hier ook meer op aan kunnen spreken. Ook op het naleven van de huisregels.

De onderwerpen langer verblijf, willen terugkomen en moeten wennen worden allen vijf keer genoemd. Zie voor verdere aantallen de codematrix in bijlage 4.

1.4 Verwachtingen

1. Voldaan aan verwachtingen (n=84)
2. Beter dan verwacht (n=14)
3. Niet voldaan aan verwachtingen (n=4)

4. Geen verwachtingen (n=2)

Niet alle gasten hebben deze vraag beantwoord. 84 van 104 gasten die hier iets over zeggen geven aan dat het verblijf voldoet aan de verwachtingen. Veertien van de 104 geven zelfs aan dat het beter is dan verwacht. Vier gasten geven aan dat er niet voldaan wordt aan verwachtingen. Twee gasten geven aan geen verwachtingen te hebben gehad. Zie voor het overzicht de codematrix in bijlage 5.

1.5 Conclusie

Vanuit de in en uitstroomlijsten uit 2018 en 2020 die het Respijthuis Amerbos zelf heeft bijgehouden blijkt dat er 53 procent mannen hebben verbleven en 43 procent vrouwen. Bij vier procent was het geslacht onbekend. De leeftijd varieerde tussen de 21 en 79 jaar. 21 procent verblijft twee keer bij het Respijthuis Amerbos, zeven procent drie keer, één procent 4 keer en één procent 6 keer. Het gemiddelde verblijf is negen nachten. Een grote meerderheid van de gasten die de enquêtes hebben ingevuld (94 procent) ervaren hun verblijf als positief tot heel positief. Vooral het tot rust komen op een locatie waar er goede begeleiding en verzorging is en gasten warm verwelkomd worden zorgt ervoor dat gasten zich beter gaan voelen. Er zijn twee gasten die hun verblijf als negatief hebben ervaren en zeven die een wisselende ervaring hebben gehad. Er worden door meerdere gasten verbeterpunten en negatieve ervaringen genoemd. Deze gaan voornamelijk over de verzorging en inrichting en over begeleiding die 's nachts aanwezig zou moeten zijn om o.a. ook het lawaai 's nachts te verminderen en te zorgen voor meer toezicht. Om een beter beeld te krijgen van de ervaringen van de gasten zijn er telefonische interviews afgenomen bij een gedeelte van de gasten die de enquête hadden ingevuld. Dit wordt besproken in hoofdstuk 2.

Hoofdstuk 2 Telefonische interviews

2.1 Inleiding

De 68 gasten die in de enquête aangegeven hadden dat ze op een later moment benaderd konden worden voor een interview zijn in januari en februari 2021 gebeld met de vraag of ze mee wilden werken aan een telefonisch interview. Bij dit interview is de topiclist gebruikt uit bijlage 2. Er zijn 23 telefonische interviews afgenomen, niet iedereen was bereikbaar en twee gasten gaven aan niet meer mee te willen werken. Bij een derde van de gasten die gebeld konden worden is een telefonisch interview afgenomen. De uitkomsten van deze interviews worden hieronder besproken aan de hand van de volgende thema's: route naar verblijf, aangemeld door, aantal keer geweest, contact hulpverlening, doel verblijf, reden komst, positieve ervaringen, verbeterpunten/negatieve ervaringen en ervaringen met vrijwilligers/ervaringsdeskundigen.

2.2 Route naar verblijf

1. Vanuit huis naar huis (n=15)
2. Vanuit instelling/opname naar instelling (n=4)
3. Vanuit opname naar huis (n=2)

De meeste gasten (15 van de 23) kwamen vanuit huis en gingen weer naar huis terug na het verblijf bij het Respijthuis Amerbos. Vier kwamen uit een opname (GGZ en of verslavingskliniek) of instelling (beschermd wonen/maatschappelijke opvang) en gingen door naar een andere opname of instelling. Twee kwamen vanuit een opname naar het Respijthuis Amerbos en gingen daarna weer naar huis. Bij twee personen is niet nagevraagd wat de route naar verblijf was.

2.3 Aangemeld door

1. GGZ (n=13)
2. Woonbegeleiding (n=4)
3. Via via (n=3)
4. Huisarts (n=2)
5. Verslavingszorg (n=1)

De meeste gasten (13 van de 23) werden door hun contactpersoon bij de GGZ aangemeld of verwezen naar het Respijthuis Amerbos. Vier werden verwezen via persoonlijk begeleiders van de locatie waar ze woonden. Drie gasten hebben het via anderen of internet gehoord. Twee zijn er door de huisarts verwezen en één via de Jellinek.

2.4 Aantal keer geweest

1. Twee keer (n=8)
2. Eén keer (n=5)
3. Drie keer (n=4)

4. Vier keer (n=3)
5. > Acht keer (n=2)

De meeste gasten (acht van de 23) zijn twee keer geweest bij het Respijthuis Amerbos. Vijf gasten zijn één keer geweest. Vier gasten zijn drie keer geweest. Drie gasten zijn vier keer geweest en twee gasten zijn meer dan acht keer geweest. Zij kwamen meerdere keren per jaar terug.

2.5 Contact hulpverlening

1. GGZ (n=17)
2. Woonbegeleiding (n=8)
3. Overig (n=5)
4. Huisarts (n=3)
5. Verslavingszorg (n=1) of geen (n=1)

Gasten hebben aangegeven contact te hebben met meerdere hulpverleners vanuit verschillende disciplines. Het overgrote gedeelte van de gasten (17 van de 23) heeft contact met de GGZ (Mentrum, Arkin, GGZ in Geest, Prezens, Sinaiï, Leo Kannerhuis, Buurtzorg T, vrijgevestigd psycholoog). Acht gasten krijgen woonbegeleiding via HVO Querido, het Leger des Heils of Cordaan. Vijf gasten hebben een begeleider vanuit de discipline overig: dagbesteding, WMO sociaal team, fysiotherapeut en de GGD. Drie gasten hebben contact met de huisarts en één met de verslavingszorg (Jellinek).

2.6 Reden komst

1. Psychische klachten (n=8)
2. Rust na burenoverlast (n=7)
3. Plek om abtinent te zijn of blijven (na detox) (n=5)
4. Situatie thuis (n=2)
5. Rust na opname, voorkomen van opname en brand in huis (n=1) (drie redenen die één keer genoemd zijn)

Gasten gaven tijdens het interview meerdere redenen voor komst aan, in totaal 25 verschillende redenen. Het grootste aandeel (acht van de 25) zijn psychische klachten (angst, depressie, onrust, eenzaamheid, GGZ opname) en rust na overlast van burens (zeven van de 25). Verder wordt vijf keer aangegeven dat een plek waar geen middelen gebruikt mogen worden nodig was. Twee keer wordt aangegeven dat de situatie thuis ontvlucht werd in verband met problemen met de partner. Als laatste werden rust na opname, voorkomen van opname en brand in huis één keer genoemd.

2.7 Doel verblijf

1. Tot rust komen (n=18)
2. Andere omgeving dan thuis (n=8)
3. Veiligheid, stabiliteit (n=6)
4. Geen middelengebruik (n=4)
5. Voorkomen klinische opname (n=1)

Gasten gaven tijdens de interviews meerdere doelen van verblijf aan; in totaal 37. Het grootste deel (18 van de 37) van de gasten kwam naar het Respijthuis Amerbos om tot rust te komen. Acht keer werd een andere omgeving dan thuis genoemd als doel van het verblijf. Zes keer een veilige plek waar stabiliteit teruggevonden kon worden. Vier keer het niet kunnen gebruiken van middelen om zo abtinent te worden/blijven. Ook het voorkomen van een klinische opname werd één keer genoemd.

2.8 Positieve ervaringen

1. Goede verzorging (eten, drinken, faciliteiten) (n=18)
2. Tot rust gekomen (n=11)
3. Praten/delen/luisterend oor/ontmoeting (n=10)
4. Goede begeleiding (n=9)
5. Vrijheid/zelfstandigheid/ je eigen gang kunnen gaan (n=5)

Er werden per gast meerdere positieve ervaringen genoemd; in totaal 83 punten. Erg vaak (18 van de 83) kwam de goede verzorging terug (vooral het eten wordt vaak genoemd als ook de faciliteiten). Elf keer werd genoemd dat gasten tot rust komen bij het Respijthuis Amerbos en tien keer dat ze door ontmoeting met anderen hun verhalen/ervaringen konden delen en dat er geluisterd werd.

Zoals een gast aangeeft:

"Er verblijven mensen met verschillende verhalen, je kan naar elkaar toegroeien en praten. Je kan je verhaal kwijt; of je hoort van een ander zijn verhaal. Dit doet je goed, Je begrijpt elkaar sneller, je ziet de situatie ook."

Negen keer werd de goede begeleiding gewaardeerd (vriendelijk/begripvol) en vijf keer het feit dat iedereen zijn gang kan gaan. Andere punten die meerdere keren genoemd werden waren de ruime indeling, de gastvrijheid, het feit dat er geen middelen gebruikt mogen worden en het feit dat het een goed concept is om even uit huis te kunnen. Zie voor verder genoemde punten de code-matrix als bijlage 6.

2.9 Verbeterpunten/negatieve ervaringen

1. Verbeterpunten verzorging/inrichting (n=8)
2. Behoefte aan meer begeleiding (vooral in de nacht) (n=7)
3. Moeite met andere gasten en negatieve ervaring medewerker (n=5)
4. Lawaai (deuren/nacht) en druk/chaotisch (n=3)

Er kunnen per gast meerdere negatieve ervaringen en of verbeterpunten zijn genoemd; in totaal werden er 54 punten genoemd. Het vaakst (acht van de 54 keer) werden verbeterpunten met betrekking tot de faciliteiten en of verzorging genoemd. Het eten komt een aantal keer terug. Genoemd wordt dat er te veel zoetigheid aanwezig zou zijn en dat er gevarieerder eten gekookt zou kunnen worden of dat er te weinig voorraad in de koelkast aanwezig was. Verder worden te kleine kamers en de wens tot eigen voorzieningen (douche/toilet) genoemd. Zeven keer wordt aangegeven dat er een noodzaak is tot aanwezigheid van begeleiding in de nacht, vanwege de veiligheid en de geluidsoverlast.

Zoals een gast aangeeft:

“Op een gegeven moment hadden ze de slaapwacht afgeschaft. En dan moest er gebeld worden. Dat was voor mij ook een reden om daar niet meer naar toe te gaan ook, vanwege het veiligheidsgevoel. Hiervoor was er altijd wel een slaapwacht. Het stelde eigenlijk niks voor, maar het idee dat er iemand 's nachts is; dat is iets wat belangrijk is. Want je hebt een allegaartje van persoonlijkheden, en niet alle persoonlijkheden passen persé samen..... gewoon een professional die er 's nachts is, die weet hoe hij moet ingrijpen”

Er wordt vijf keer gesproken over individuele negatieve ervaringen met medewerkers. Dit betreffen hele verschillende ervaringen (rare opmerkingen en aangeraakt worden; niet uitgenodigd worden bij een BBQ; uitvallen naar iemand met een hond; vervelende omgang van leiding met vrijwilligers; weggestuurd worden door onbekend gedrag). Ook wordt vijf keer aangegeven dat het moeilijk kan zijn om met verschillende mensen met verschillende achtergronden in één huis te leven. Dit zorgt voor irritaties; de voornaamste reden voor irritatie is drukte/onrust. Als laatste wordt lawaai van deuren in de nacht driemaal genoemd als ook drukte en chaos. Zie voor verdere verbeterpunten de code-matrix in bijlage 7.

2.10 Ervaring met vrijwilligers/ervaringsdeskundigen

In de analyse van de ervaringen met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen is ervoor gekozen om een samenvatting te maken van alles wat hierover gezegd is. Dit omdat het een belangrijk onderwerp is voor het Respijthuis Amerbos en alle informatie van belang is.

Tijdens de telefonische interviews wordt aangegeven dat het fijn, belangrijk en prettig is dat er mensen werken die ook hun eigen ervaringen (met psychische en of verslavingsproblemen) hebben. Dit omdat je verhalen hoort van anderen waar je van leert en waar je steun uit ervaart. Er is herkenning en je kan je eigen verhaal delen.

Zoals een gast aangeeft:

“De vrijwilligers waren erg fijn. Zij spoorde me aan tot praten. Hier heb ik meer aan gehad als aan de begeleiding. Het was belangrijk. Het waren ervaringsdeskundigen.”

Wat in dit kader echter ook genoemd wordt is dat ervaringsdeskundigen/vrijwilligers soms te veel met hun eigen problemen bezig zijn en of voorkeuren kunnen hebben voor bepaalde gasten. Genoemd wordt dat het belangrijk is om ervaringsdeskundigen/vrijwilligers goed te screenen en ook goed te begeleiden. Benoemd wordt dat het erg fijn is dat er continue vrijwilligers zijn. Iemand anders geeft weer aan dat er vroeger meer vrijwilligers waren. Als laatste wordt het verloop van vrijwilligers als jammer genoemd. Dit zorgt voor minder stabiliteit.

Conclusie

Het overgrote deel van de gasten, 143 van de 152 (94 procent), die een enquête ingevuld hebben, hebben een positieve tot zeer positieve ervaring benoemd. 23 van hen zijn later ook telefonisch geïnterviewd. Het Respijthuis Amerbos komt naar voren als een plek waar gasten tot rust kunnen komen, waardoor zij zich weer beter gaan voelen. Waar zij even uit hun eigen omgeving kunnen zijn. De gastvrijheid, de prettige sfeer en de goede begeleiding en verzorging worden specifiek genoemd. Ook wordt het Respijthuis Amerbos omschreven als een plek waar steun ervaren wordt door de aanwezige vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Waar je ervaringen kan delen met mensen die zelf ook hun eigen ervaringen hebben en er een luisterend oor is. Waar je je eigen gang kan gaan en waar je kan leren, ontmoeten en bezinnen.

Qua verbeterpunten worden verschillende onderwerpen qua inrichting en verzorging genoemd; zie de paragrafen 1.3 en 2.9. Regelmatig terugkomend is de wens tot aanwezige begeleiding in de nacht voor de rust en veiligheid.

Qua reden van komst en doel van verblijf is er een duidelijke link met de GGZ als verwijzer en ook met psychische en of verslavingsproblematiek. Gasten komen na een GGZ en of detox/behandel opname of om een klinische opname te voorkomen. Ook om tot rust te komen en om ergens te zijn waar geen middelen gebruikt mogen worden. Als laatste ontvluchten zij vaak de situatie thuis (burenoverlast; eenzaamheid/depressiviteit).

De ervaringen met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zijn zeer positief. Echter moeten hier ook kanttekeningen bij geplaatst worden; zie ook paragraaf 2.10. Het zou goed zijn om verder onderzoek te doen naar de ervaringen met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Zijn er verschillen tussen vrijwilligers met eigen ervaring en ervaringsdeskundigen; wat zijn deze? Wat zijn de werkzame elementen van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers? En ook; welke voorwaarden zijn nodig om ervoor te zorgen dat deze elementen zo goed mogelijk benut worden?

Met dit onderzoek hebben we de ervaringen van gasten met het Respijthuis Amerbos in kaart willen brengen. De uitkomsten schetsen een positief beeld wat aanknopingspunten biedt om vast te houden aan wat goed gaat en ook aandachtspunten biedt voor verdere ontwikkeling.

Bijlage 1 Enquête



EINDE VERBLIJF RESPIJTHUIS AMERBOS

NAAM: _____

TELEFOON: _____

EMAIL: _____

VERBLIJF VAN _____ TOT _____

Hoe heb je je tijd in Respijthuis Amerbos ervaren?

Voldeed het verblijf aan je verwachtingen en waarom wel/niet?

Wat kunnen we verbeteren/veranderen?

Ben je er mee bekend dat je terug kan komen voor een verblijf, voor bijvoorbeeld een goed gesprek, of bijvoorbeeld de gezelligheid?

JA / NEE

De Hogeschool van Amsterdam doet onderzoek naar Respijthuis Amerbos, en de ervaringen van de gasten. Ben je bereid deel te nemen aan dit onderzoek? Zo ja, dan zullen de onderzoekers twee à drie maal contact met je opnemen om interviews te houden en/ of een vragenlijst in te vullen.

JA / NEE

Bijlage 2 Topiclist telefonische interviews gasten

Bevat : Thema's en opbouw interview.






















Tijdsduur : Max 30 minuten

Opening	<ul style="list-style-type: none"> • Op gemak stellen • Uitleg geven van doel onderzoek en opbouw interview • Benoemen dat gegevens anoniem verwerkt worden • Introductie opname gesprek • Eventuele vragen bespreken
Start opname	<ul style="list-style-type: none"> • Na akkoord- start opname
Thema 1	<p>Persoonsgegevens:</p> <p>Man/Vrouw/Leeftijd</p>
Thema 2	<p>Doel verblijf/reden komst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat hoopte je te bereiken met het verblijf? • Wat was de reden dat je naar het Respijthuis Amerbos ging?
Thema 3	<p>Ervaring/ervaren baat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe heb je je verblijf ervaren? • Wat heeft het verblijf je opgeleverd?
Thema 4	<p>Route naar verblijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar verbleef je voor en na het verblijf bij het Respijthuis Amerbos? • Hoe ben je er terecht gekomen/wie heeft aangemeld? • Ben je terug geweest?
Thema 5	<p>Contact hulpverleners:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met welke hulpverleningsinstellingen had je contact voor, tijdens en na je verblijf?
Thema 6	<p>Vragen naar aanleiding van eerder ingevulde enquête</p>
Thema 7	<p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terugkijkend; kan je verbeterpunten noemen?
Afronding	<ul style="list-style-type: none"> • Samenvatting gesprek en reactie deelnemer(s) • Opname stopzetten • Bedanken voor gesprek




Bijlage 3 Code-matrix positieve ervaringen enquêtes

Code System	Enquetes gasten
Positief	70
Rust	63
Heel positief	41
Verbetering (gemoeds)toestand	17
Goede/ongedwongen sfeer	15
Warm welkom/gastvrij	13
Goede begeleiding; behulpzaam/zorgzaam	13
Praten/delen/luisterend oor	11
Herhaling rust	9
Goede verzorging (eten, drinken, faciliteiten)	9
Bezinning	7
Zoals thuis	6
Ontmoeting	6
Veel geleerd	5
Vrijheid/zelfstandigheid; je gang kunnen gaan	5
Vrijwilliger/ervaringsdeskundige X	5
Steun vrijwilligers/ervaringsdeskundigen	4
Veilig gevoel	3
Veilige plek/niet eigen woning	3
Herhaling verbetering gemoedstoestand	2
Rust na opname/detox	2
Vermijden drukte	2
Crea bea	1
Herhaling heel positief	1
Huisdier	1
Beter dan opname	1
Geen verplichtingen	1

Bijlage 4 Code-matrix verbeterpunten/negatieve ervaringen enquêtes

Code System	Enquetes gasten
 Geen verbeterpunten/goed zoals het is	41
 Verbeterpunten verzorging/inrichting	15
 Behoeftte aan meer begeleiding (ook nacht)	13
 Negatieve toestand gasten	9
 Lawaai (deuren/nacht)	8
 Moeite met andere gasten	7
 Zorgen voor naleven huisregels/ gasten ook laten meehelpen	7
 Langer verblijf/terugkomen	5
 Wennen	5
 Druk/chaotisch	3
 Meer locaties	2
 Sloten	2
 Misverstand rondom buitenshuis drinken alcohol	1
 Minder trek in middelen	1
 Autisme	1
 Meer ruimte geven	1
 Er speelde iets/stempel op de sfeer	1
 TV op de kamer	1
 Partner blijven slapen	1
 Meer duidelijkheid over vervolg na verblijf	1
 Diefstal	1

Bijlage 5 Code-matrix verwachtingen enquêtes

Code System	Enquetes gasten
 Voldaan aan verwachtingen	84
 Beter dan verwacht	14
 Niet voldaan aan verwachtingen	4
 Geen verwachtingen	2

Bijlage 6 Code-matrix positieve ervaringen telefonische interviews

Code System	Telefonische interviews
 Goed concept/tussen thuis zitten en opname	4
 Geen gebruik van middelen	4
 (andere) routine/uit eigen systeem	2
 Verantwoordelijkheid nemen/elkaar helpen	2
 Relativering	3
 Veel ruimte/tuin	4
 Activiteiten	1
 Goede begeleiding; behulpzaam/zorgzaam	9
 Goede verzorging (eten, drinken, faciliteiten)	18
 Goede/ongedwongen sfeer	1
 Huisdier	1
 Praten/delen/luisterend oor/ontmoeting	10
 Rust	11
 Verbetering (gemoeds)toestand	2
 Vrijheid/zelfstandigheid; je gang kunnen gaan	5
 Warm welkom/gastvrij	4
 Zoals thuis/huiselijk	2

Bijlage 7 Code-matrix verbeterpunten/negatieve ervaringen telefonische interviews

Code System	Telefonische interviews
 Niet ingesteld op crisissituaties	1
 Geen fijn gevoel, gepamperd/ clubhuis.	1
 Snelle reactie mail	1
 Amateurisme	2
 Beter omgaan met vrijwilligers	1
 Meer vrijwilligers	1
 Minder prettig met Corona regels	1
 Regio uitbreiden (ook Amstelveen)	1
 Oplossing voor het vele roken	2
 Negatieve ervaring medewerker	5
 Activiteiten	2
 Autisme	1
 Behoefte aan meer begeleiding (vooral in de	7
 Diefstal/betere kluisjes	1
 Druk/chaotisch	3
 Er speelde iets/stempel op de sfeer	1
 Geen verbeterpunten/goed zoals het is	2
 Lawaai (deuren/nacht)	3
 Meer locaties	1
 Moeite met andere gasten	5
 Negatieve toestand gasten	1
 Sloten	1
 Verbeterpunten verzorging/inrichting	8
 Zorgen voor naleven huisregels/ gasten ook	2

Bijlage 8 Code-matrix algemene ervaring enquêtes en telefonische interviews

Code System	Telefonische interviews	Enquetes gasten	SUM
 Wisselende ervaring	6	7	13
 Negatief	2	2	4
 Heel positief	6	41	47
 Positief	9	102	111
 SUM	23	152	175