038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

# Rapport CQI-meting

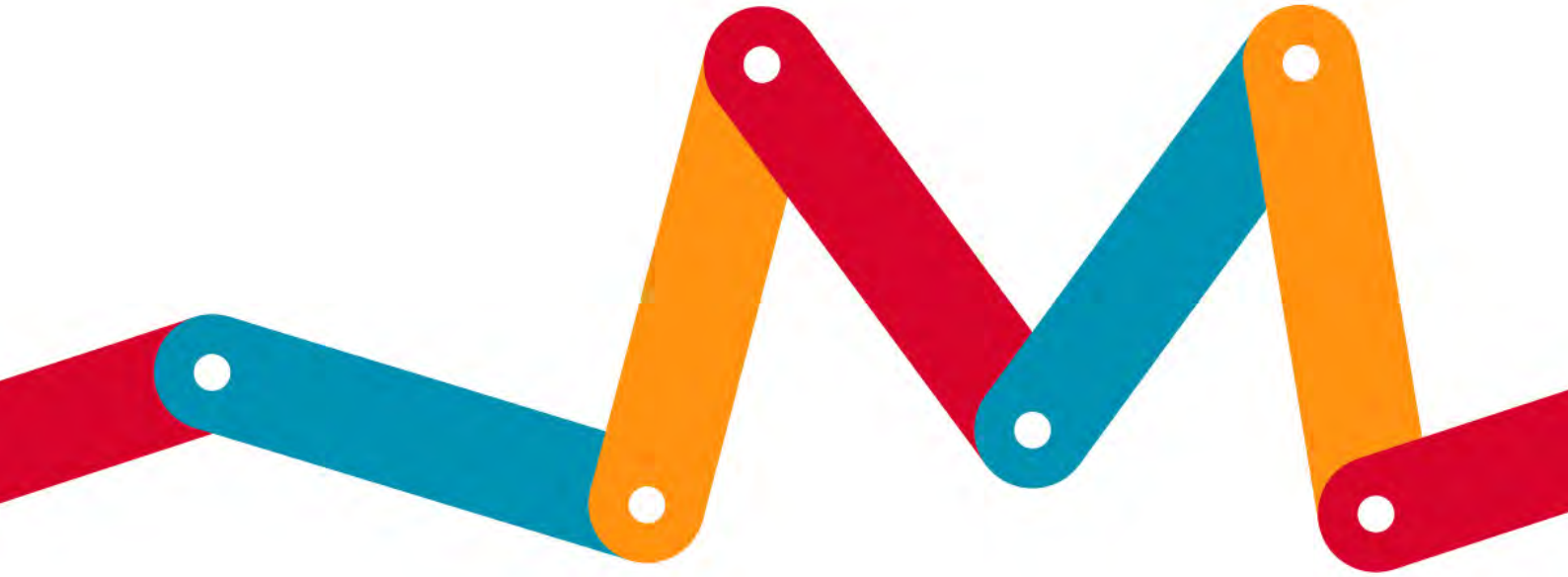
## Opvang (niet-ambulant)

Kessler Stichting 2019 - KO Jongeren

Versie 1.0.0 Drs. A. Weynschenk

januari 2020

www.triqs.nl



# Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de uitkomsten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Opvang (niet-ambulant) versie 2.0. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark (indien aanwezig).

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Kessler Stichting. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Kessler Stichting. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw F. Haenen voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Kessler Stichting voor hun medewerking aan de meting.

**Zwolle, januari 2020**

**Drs. A. Weynschenk**
**Triqs**

# Inhoudsopgave


Inleiding ..... 4

01 | Leeswijzer ..... 5

02 | Methode ..... 8

03 | Responsanalyse ..... 9

04 | Uitkomsten meting ..... 10

05 | Verbeterscores en -kwadranten ..... 25

06 | Samenvatting ..... 31

Bijlage 1 - kwaliteitsdimensies ..... 32

Bijlage 2 – vragenlijst CQI opvang niet-ambulant versie 2.0 ..... 41

Bijlage 3 – antwoorden op open vragen ..... 49

Bijlage 4 – overzicht verbeterscores ..... 50

# Inleiding

## Aanleiding voor de meting

In het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording dienen instellingen vanuit de Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang prestatie-indicatoren in te voeren. Deze prestatie-indicatoren worden deels afgeleid van de uitkomsten van de CQI meting. Vooralsnog is het invoeren van deze prestatie-indicatoren facultatief.

## CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.  Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn. Bij deze meting is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst.

## Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld.

## Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode november & december 2019 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden. Aan de uitvoering van deze meting en het schrijven van de rapportage hebben de volgende personen gewerkt:

| | |
|---|---|
| Projectleider: | H. van Oene |
| Dataverzameling: | H. Visser |
| Rapportage: | H. van Oene |

# 01 | Leeswijzer

## Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorg- en dienstverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorg- en dienstverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoord, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De **'overige vragen'** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

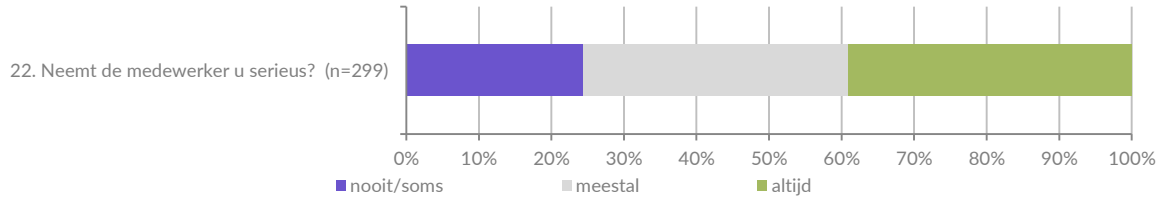
## Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

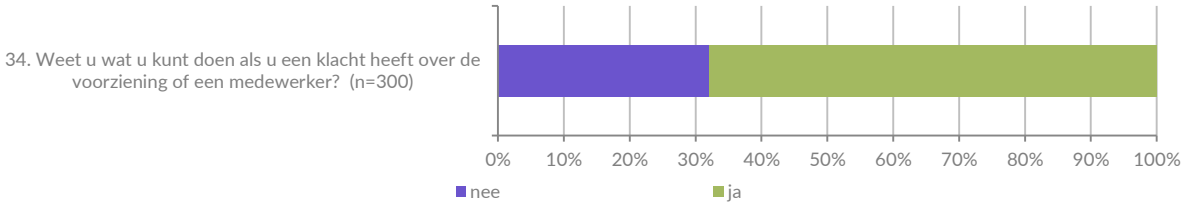
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.

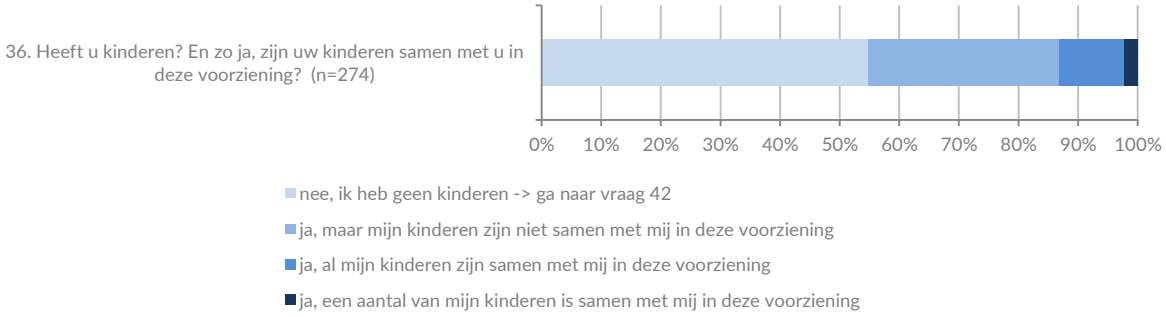
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



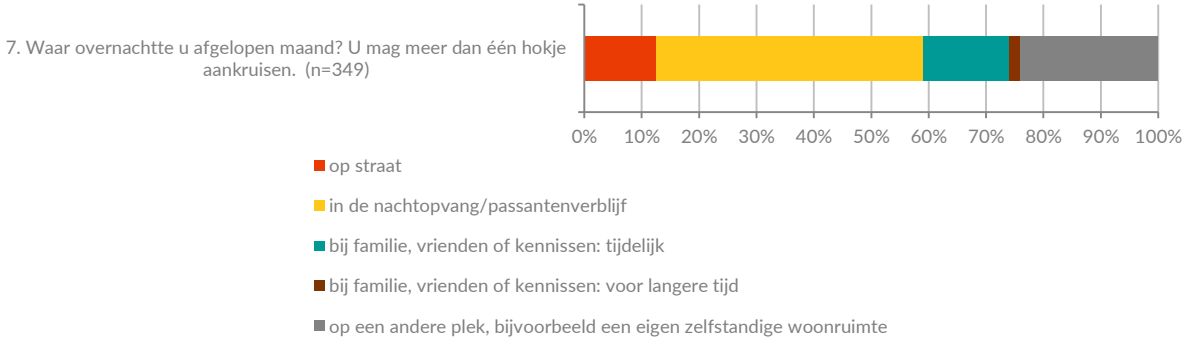

Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score (´nee´) wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).




Voor het weergeven van de antwoordcategorieën van een **screenervraag** worden blauwtinten gebruikt. Hieronder ziet u een voorbeeld van een screenervraag.




De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.



## Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Niet altijd hebben alle vragen ook exact dezelfde antwoordcategorieën. Zo kan de antwoordcategorie 'niet van toepassing' bij de ene vraag wel voorkomen en bij een andere vraag niet. In dat geval geeft een '-' aan of een antwoordcategorie wel of niet van toepassing is op een vraag. Ook geldt dat voor antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' geen percentage wordt getoond omdat deze niet zijn opgenomen in het staafdiagram. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v19 | 6 | 2% | 41 | 13,5% | 98 | 32,2% | 159 | 52,3% | 15 |
| v20 | 5 | 1,7% | 58 | 19,1% | 119 | 39,3% | 121 | 39,9% | - |

## Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg- en dienstverlening uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

## Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt, indien mogelijk, in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 toont vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

# 02 | Methode

## Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting binnen Kessler Stichting is gebruik gemaakt van de CQ-index Opvang, vragenlijst voor niet-ambulante cliënten, versie 2.0. Deze vragenlijst bestaat uit 52 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. De vragenlijst is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten. De vragenlijst begint met een aantal vragen over achtergrondgegevens. Daarna volgen vragen over de omstandigheden in de voorziening, het contact met de medewerkers, de hulp vanuit de voorziening, de hulp voor eventueel aanwezige kinderen, en het resultaat van de hulp. Tevens wordt aan de cliënt een algeheel oordeel over de zorg gevraagd door de cliënt een rapportcijfer te laten geven. De vragenlijst eindigt met een open vraag naar verbetermogelijkheden.

## Voorbereiding cliëntenraadpleging

Een aantal weken voor de start van de meting heeft er overleg plaats gevonden over de organisatie en uitvoering van de CQI meting. Kessler Stichting heeft Triqs voorzien van de aantallen cliënten die in aanmerking kwamen voor deelname aan de meting. Er waren geen in- en exclusiecriteria van toepassing. Ook zijn cliënten en medewerkers ingelicht over de meting.

## Dataverzameling

Triqs heeft gezorgd voor de vragenlijsten en antwoordenveloppen. Middels cliëntbijeenkomsten zijn de vragenlijsten onder niet-ambulante cliënten afgenomen. Tijdens deze bijeenkomsten waren interviewers van Triqs aanwezig om het onderzoek toe te lichten. Tevens waren deze interviewers beschikbaar voor vragen of andere vormen van hulp bij het invullen van de vragenlijst. Na afloop werden alle ingevulde vragenlijsten verzameld en teruggestuurd naar Triqs.

## Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

## Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

# 03 | Responsanalyse

## Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn bijvoorbeeld omdat de cliënt overleden was of omdat de vragenlijst onbestelbaar retour gekomen is. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren zijn verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **(1) aantal cliënten benaderd** | | **19** | |
| | | | |
| **(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:** | | | |
| cliënt is overleden/vragenlijst is onbestelbaar retour/cliënt behoort niet tot de doelgroep | 0 | | |
| | | 0 | -/- |
| **(3) aantal cliënten terecht benaderd** | | **19** | |
| | | | |
| **(4) non-respons** | | | |
| aantal lege cases (minder dan 5 vragen ingevuld) | 0 | | |
| aantal cliënten dat niet gereageerd heeft of niet aanwezig was | 10 | | |
| | | 10 | -/- |
| **(5) bruto respons (5=3-4)** | | 9 | |
| | | | |
| **(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:** | | | |
| aantal respondenten dat de vragen niet zelf beantwoord heeft | 1 | | |
| aantal respondenten dat 22 of meer van de sleutelvragen* niet ingevuld heeft | 0 | | |
| | | 1 | -/- |
| **(7) netto respons (7=5-6)** | | 8 | |
| | | | |
| **(8) Bruto responspercentage (8=5/3)** | | **47,37%** | |
| **(9) Netto responspercentage (9=7/3)** | | **42,11%** | |
| * De sleutelvragen zijn vraag 1 t/m 9, 11 t/m 36 en 42 t/m 48. | | | |

In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

# 04 | Uitkomsten meting

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vraag worden weergegeven in bijlage 3.

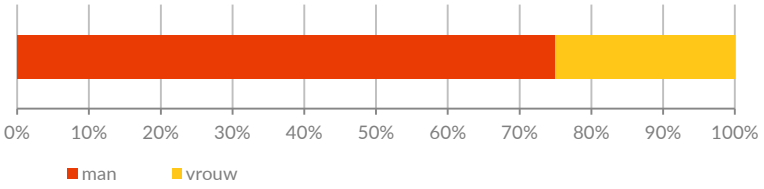
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Vragen over uzelf (vraag 1 t/m 10)
- De omstandigheden in de voorziening (vraag 11 t/m 18)
- Het contact met de medewerkers van de voorziening (vraag 19 t/m 22)
- Passende opvang en hulp vanuit de voorziening (vraag 23 t/m 35)
- Kinderen (vraag 36 t/m 41)
- Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties (vraag 42 t/m 47)
- Algemeen oordeel over deze voorziening (vraag 48)
- Laatste vragen (vraag 49 t/m 52)

## 2 Vragen over uzelf

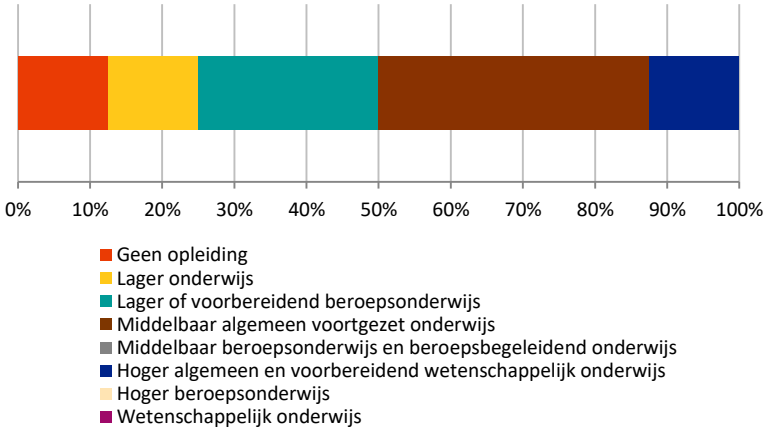
| | gemiddelde leeftijd | laagste waarde | hoogste waarde |
|---|---|---|---|
| **1. Wat is uw leeftijd?** | 23,62 | 19 | 28 |

2. Bent u een man of een vrouw? (n=8)




| | man | % | vrouw | % |
|---|---|---|---|---|
| v02 | 6 | 75% | 2 | 25% |

3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? (n=8)

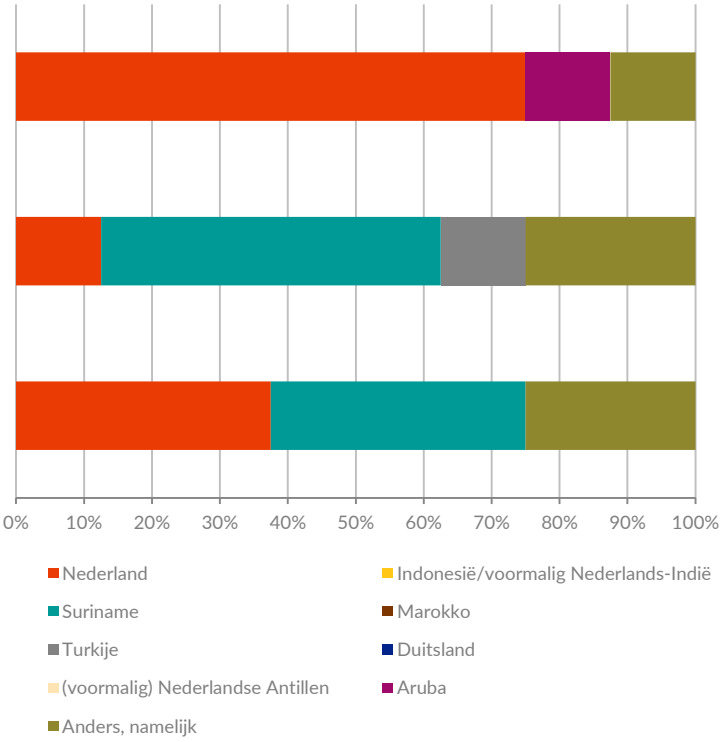



| v03 | n | % |
|---|---|---|
| **Geen opleiding** | 1 | 12,5% |
| **Lager onderwijs** | 1 | 12,5% |
| **Lager of voorbereidend beroepsonderwijs** | 2 | 25% |
| **Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs** | 3 | 37,5% |
| **Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs** | 0 | 0% |
| **Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs** | 1 | 12,5% |
| **Hoger beroepsonderwijs** | 0 | 0% |
| **Wetenschappelijk onderwijs** | 0 | 0% |
| **Anders, namelijk:** | 0 | 0% |

4. Wat is het geboorteland van uzelf? (n=8)

5. Wat is het geboorteland van uw vader? (n=8)

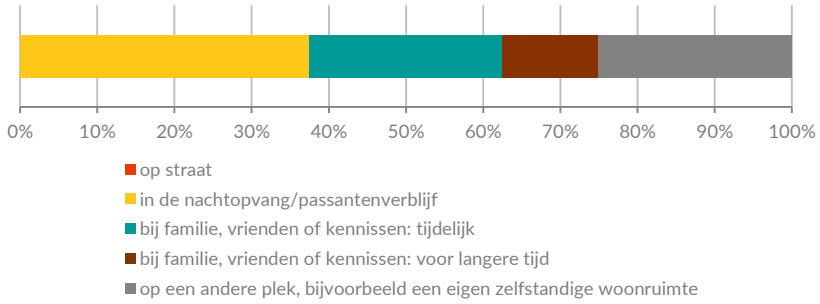
6. Wat is het geboorteland van uw moeder? (n=8)




| | v04 | % | v05 | % | v06 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nederland** | 6 | 75% | 1 | 12,5% | 3 | 37,5% |
| **Indonesië/voormalig Nederlands-Indië** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Suriname** | 0 | 0% | 4 | 50% | 3 | 37,5% |
| **Marokko** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Turkije** | 0 | 0% | 1 | 12,5% | 0 | 0% |
| **Duitsland** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **(voormalig) Nederlandse Antillen** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Aruba** | 1 | 12,5% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Anders, namelijk** | 1 | 12,5% | 2 | 25% | 2 | 25% |

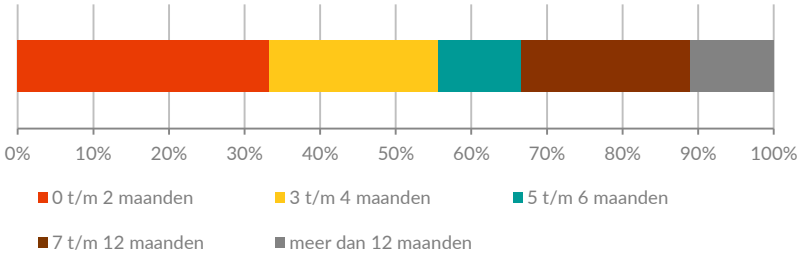
*Bij onderstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De 'n' in onderstaande grafiek is daarom niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.*

7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=8)




| | v07 | % |
|---|---|---|
| **op straat** | 0 | 0% |
| **in de nachtopvang/passantenverblijf** | 3 | 37,5% |
| **bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk** | 2 | 25% |
| **bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd** | 1 | 12,5% |
| **op een andere plek, bijvoorbeeld een eigen zelfstandige woonruimte** | 2 | 25% |

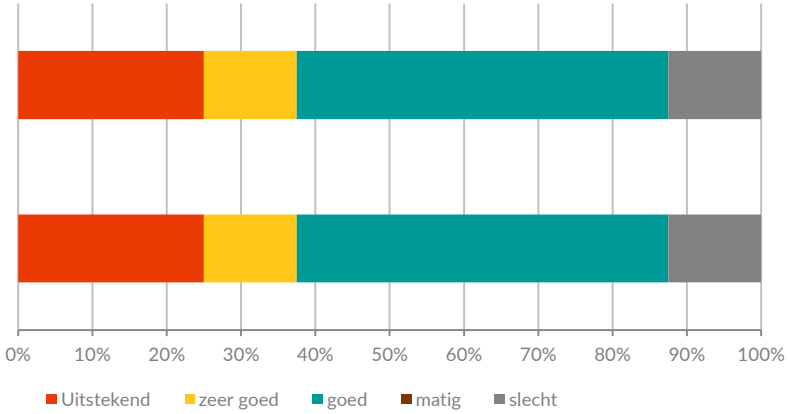
8. Sinds wanneer krijgt u opvang en hulp vanuit deze voorziening? (n=9)




| | v08 | % |
|---|---|---|
| **0 t/m 2 maanden** | 3 | 33,3% |
| **3 t/m 4 maanden** | 2 | 22,2% |
| **5 t/m 6 maanden** | 1 | 11,1% |
| **7 t/m 12 maanden** | 2 | 22,2% |
| **meer dan 12 maanden** | 1 | 11,1% |

9. Hoe zou u over het algemeen uw lichamelijke gezondheid noemen? (n=8)

10. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen? (n=8)




| | v09 | % | v10 | % |
|---|---|---|---|---|
| **uitstekend** | 2 | 25% | 2 | 25% |
| **zeer goed** | 1 | 12,5% | 1 | 12,5% |
| **goed** | 4 | 50% | 4 | 50% |
| **matig** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **slecht** | 1 | 12,5% | 1 | 12,5% |

## 3 De omstandigheden in de voorziening

11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=8)

12. Is de sfeer prettig? (n=7)

13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=8)

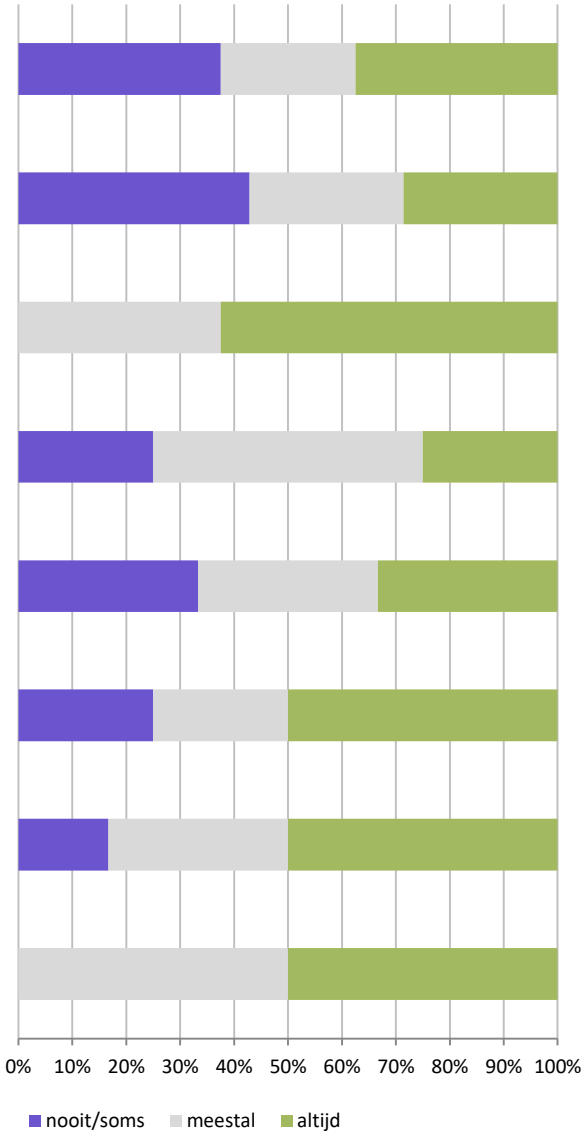
14. Is het schoon in de voorziening? (n=8)

15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt? (n=6)

16. Bent u veilig in de voorziening? (n=8)

17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6)

18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v11 | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 2 | 25% | 3 | 37,5% | - |
| v12 | 2 | 28,6% | 1 | 14,3% | 2 | 28,6% | 2 | 28,6% | - |
| v13 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% | - |
| v14 | 0 | 0% | 2 | 25% | 4 | 50% | 2 | 25% | - |
| v15 | 1 | 16,7% | 1 | 16,7% | 2 | 33,3% | 2 | 33,3% | 0 |
| v16 | 0 | 0% | 2 | 25% | 2 | 25% | 4 | 50% | - |
| v17 | 0 | 0% | 1 | 16,7% | 2 | 33,3% | 3 | 50% | 2 |
| v18 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 50% | 3 | 50% | 2 |

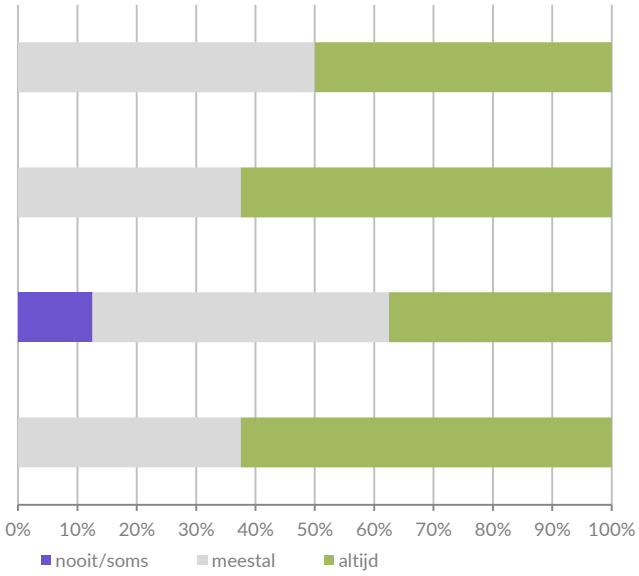
## 4 Het contact met de medewerkers van de voorziening

19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=8)

20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=8)

21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=8)

22. Neemt de medewerker u serieus? (n=8)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v19 | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 50% | 4 | 50% |
| v20 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |
| v21 | 0 | 0% | 1 | 12,5% | 4 | 50% | 3 | 37,5% |
| v22 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |

## 5 Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=8)

24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=8)

25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=8)

26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=8)

27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=8)

28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=7)

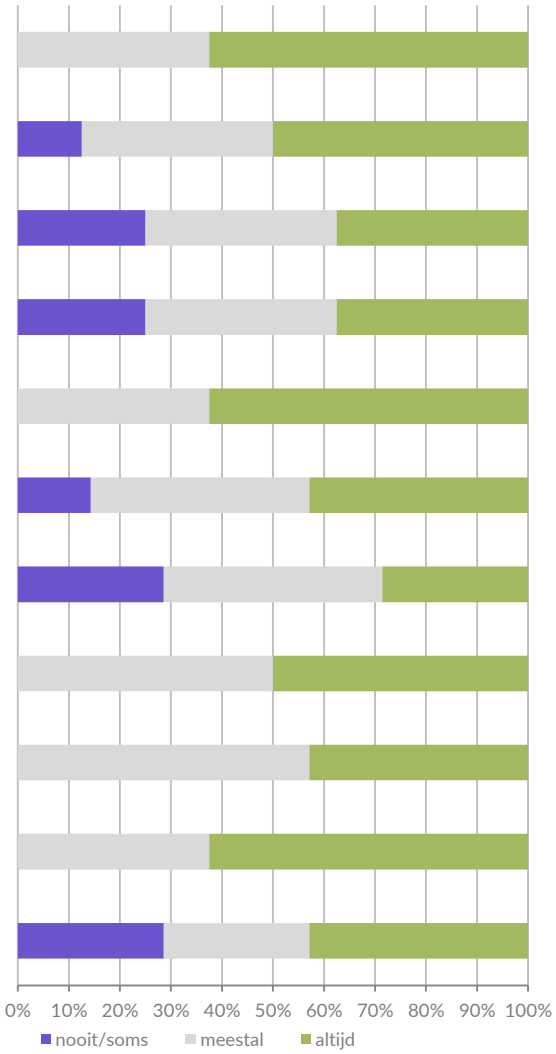
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=7)

31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=8)

32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=7)

33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=8)

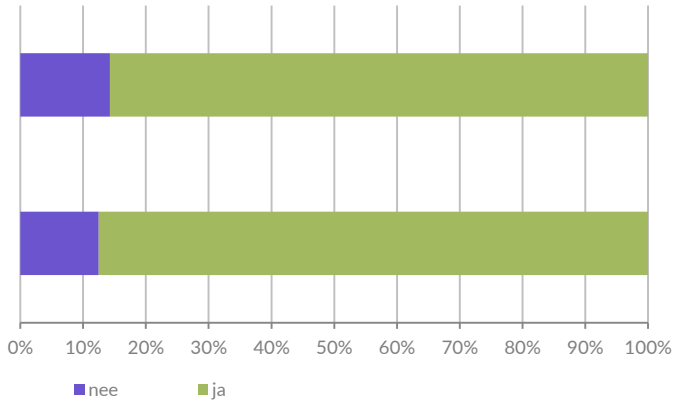
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=7)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v23 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |
| v24 | 0 | 0% | 1 | 12,5% | 3 | 37,5% | 4 | 50% |
| v25 | 0 | 0% | 2 | 25% | 3 | 37,5% | 3 | 37,5% |
| v26 | 0 | 0% | 2 | 25% | 3 | 37,5% | 3 | 37,5% |
| v27 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |
| v28 | 1 | 14,3% | 0 | 0% | 3 | 42,9% | 3 | 42,9% |
| v30 | 1 | 14,3% | 1 | 14,3% | 3 | 42,9% | 2 | 28,6% |
| v31 | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 50% | 4 | 50% |
| v32 | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 57,1% | 3 | 42,9% |
| v33 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |
| v35 | 1 | 14,3% | 1 | 14,3% | 2 | 28,6% | 3 | 42,9% |

29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=7)

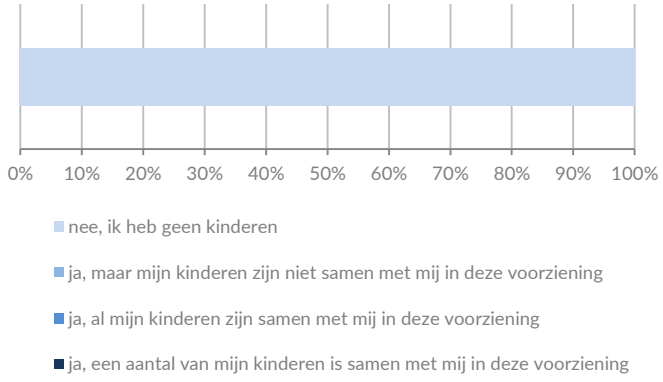
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=8)




| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| v29 | 1 | 14,3% | 6 | 85,7% |
| v34 | 1 | 12,5% | 7 | 87,5% |

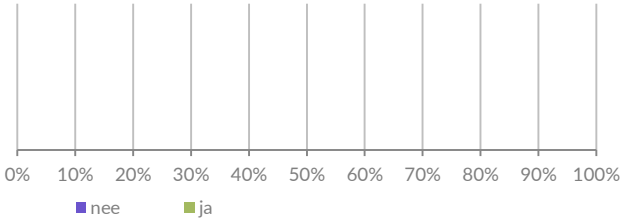
## 6 Kinderen

36. Heeft u kinderen? En zo ja, zijn uw kinderen samen met u in deze voorziening? (n=6)




| | v36 | % |
|---|---|---|
| **nee, ik heb geen kinderen -> ga naar vraag 42** | 6 | 100% |
| **ja, maar mijn kinderen zijn niet samen met mij in deze voorziening** | 0 | 0% |
| **ja, al mijn kinderen zijn samen met mij in deze voorziening** | 0 | 0% |
| **ja, een aantal van mijn kinderen is samen met mij in deze voorziening** | 0 | 0% |

37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=0)



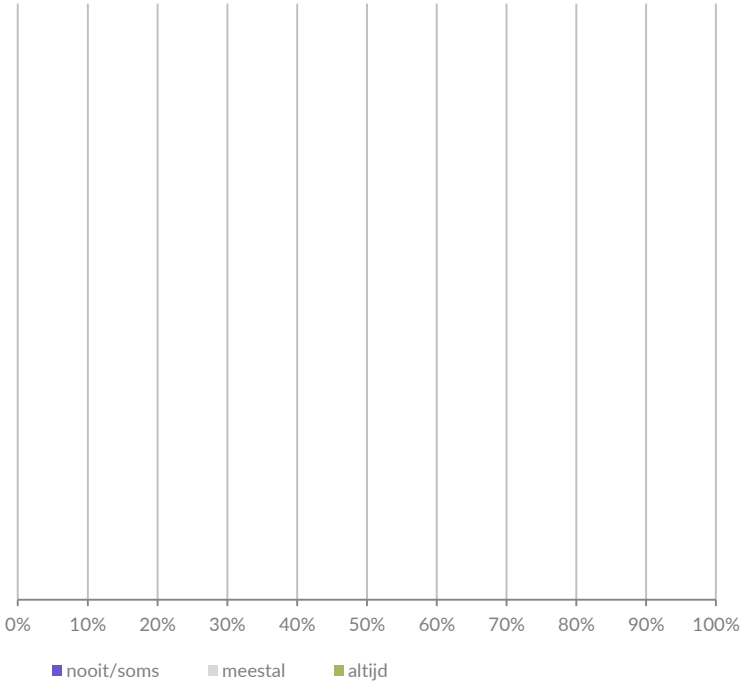

| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| v37 | 0 | 0% | 0 | 0% |

38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=0)

39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening? (n=0)

40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=0)

41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd? (n=0)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v38 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| v39 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| v40 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| v41 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

## 7 Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties

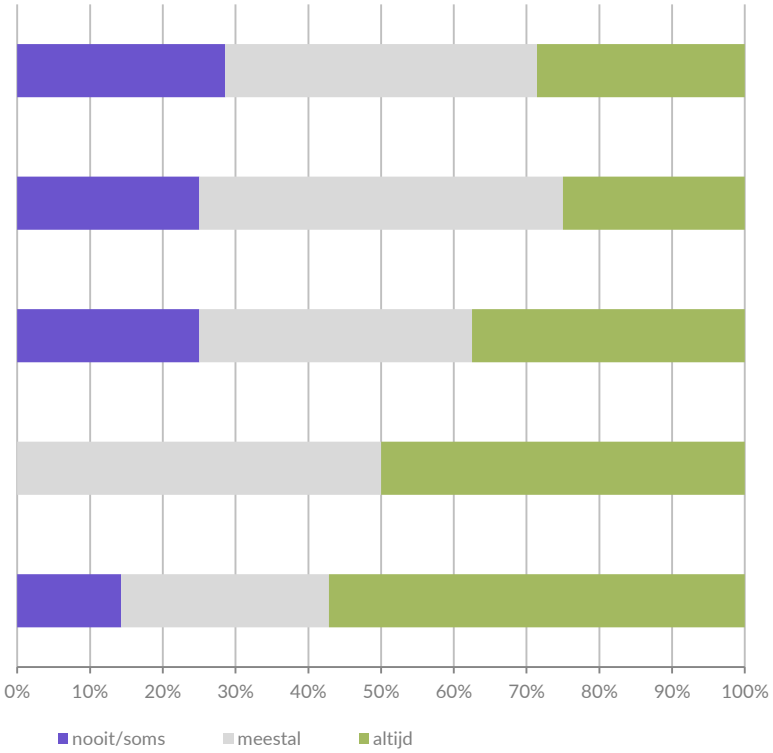
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=7)

43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=8)

44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=8)

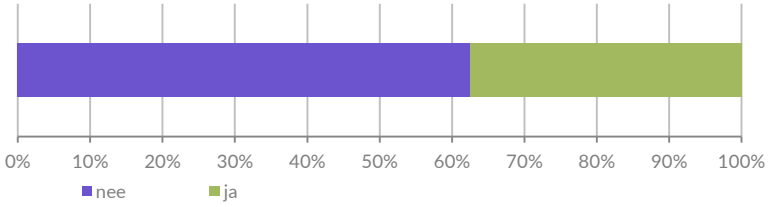
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=8)

46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=7)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v42 | 1 | 14,3% | 1 | 14,3% | 3 | 42,9% | 2 | 28,6% |
| v43 | 0 | 0% | 2 | 25% | 4 | 50% | 2 | 25% |
| v44 | 2 | 25% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 3 | 37,5% |
| v45 | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 50% | 4 | 50% |
| v46 | 0 | 0% | 1 | 14,3% | 2 | 28,6% | 4 | 57,1% |

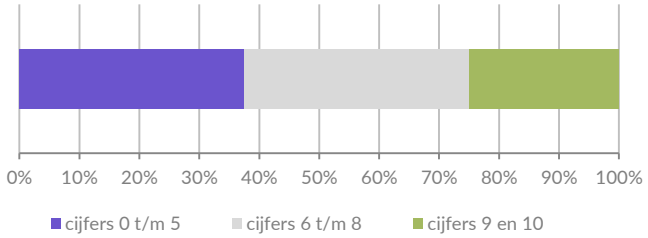
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=8)




| | Nee | % | Ja | % |
|---|---|---|---|---|
| v47 | 5 | 62,5% | 3 | 37,5% |

## 8 Algemeen oordeel over deze voorziening

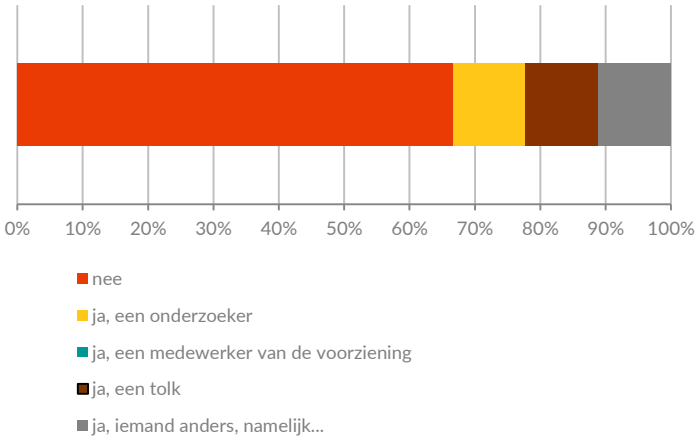
48. Welk cijfer geeft u deze voorziening? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=8)




| | v48 | % |
|---|---|---|
| **0** | 0 | 0% |
| **1** | 0 | 0% |
| **2** | 0 | 0% |
| **3** | 1 | 12,5% |
| **4** | 1 | 12,5% |
| **5** | 1 | 12,5% |
| **6** | 0 | 0% |
| **7** | 1 | 12,5% |
| **8** | 2 | 25% |
| **9** | 0 | 0% |
| **10** | 2 | 25% |
| **gemiddeld rapportcijfer** | 6,88 | |

## 9 Laatste vragen

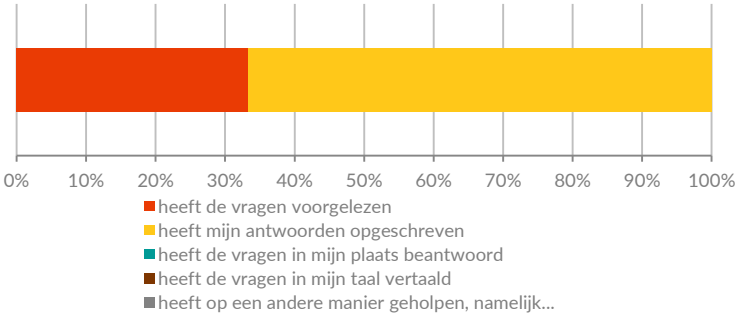
49. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=9)




| | v49 | % |
|---|---|---|
| **nee** | 6 | 66,7% |
| **ja, een onderzoeker** | 1 | 11,1% |
| **ja, een medewerker van de voorziening** | 0 | 0% |
| **ja, een tolk** | 1 | 11,1% |
| **ja, iemand anders, namelijk...** | 1 | 11,1% |

*Bij onderstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De 'n' in onderstaande grafiek is daarom niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.*

50. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=3)

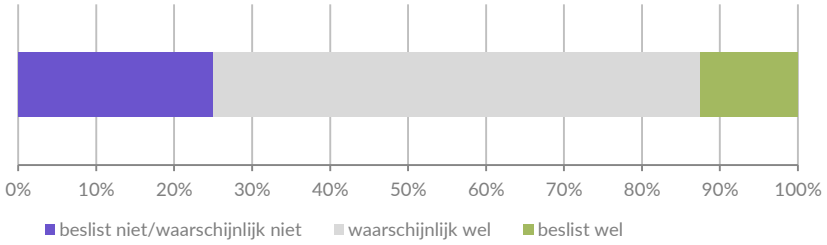



| | v50 | % |
|---|---|---|
| **heeft de vragen voorgelezen** | 1 | 33,3% |
| **heeft mijn antwoorden opgeschreven** | 2 | 66,7% |
| **heeft de vragen in mijn plaats beantwoord*** | 0 | 0% |
| **heeft de vragen in mijn taal vertaald** | 0 | 0% |
| **heeft op een andere manier geholpen, namelijk...** | 0 | 0% |

*Cliënten die aangegeven hebben dat iemand anders de vragen in hun plaats beantwoord heeft, worden verwijderd uit het onderzoek. Daarom staat deze optie in deze tabel altijd op 0. In de responsanalyse (hoofdstuk 3) kunt u terugvinden in hoeveel gevallen iemand anders dan de cliënt de vragen beantwoord heeft.

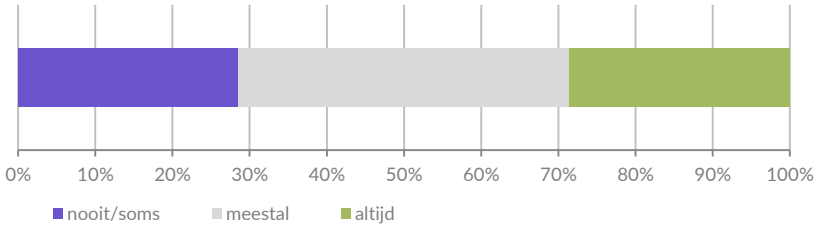
## 10 Aanvullende vragen

A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen? (n=8)



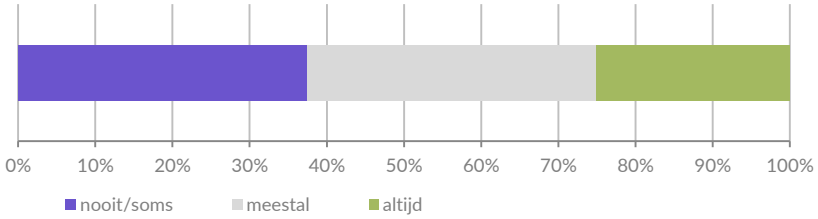

| | beslist niet | % | waarschijnlijk niet | % | waarschijnlijk wel | % | beslist wel | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A1 | 1 | 12,5% | 1 | 12,5% | 5 | 62,5% | 1 | 12,5% |

A2. Bent u tevreden met de werkzaamheden van vrijwilligers op uw afdeling? (n=7)



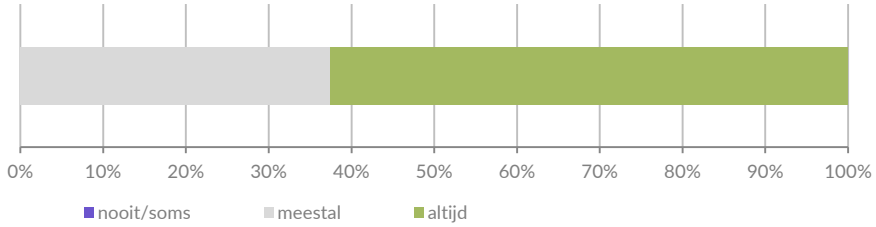

| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A2 | 1 | 14,3% | 1 | 14,3% | 3 | 42,9% | 2 | 28,6% |

A3. Worden activiteiten georganiseerd die u aanspreken? (n=8)



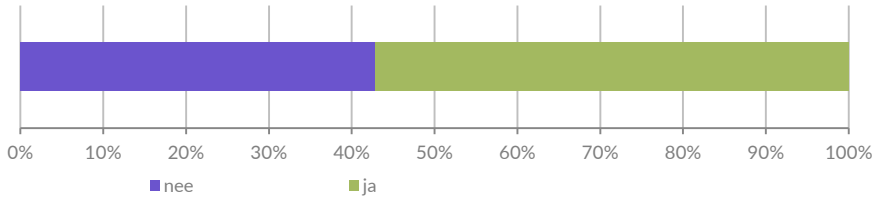

| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A3 | 2 | 25% | 1 | 12,5% | 3 | 37,5% | 2 | 25% |

A4. Komen medewerkers afspraken met u na? (n=8)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A4 | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% |

B1. Weet u wie de vrijwilligers op uw afdeling zijn? (n=7)




| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| B1 | 3 | 42,9% | 4 | 57,1% |

# 05 | Verbeterscores en -kwadranten

## Methode berekenen verbeterscores

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld en afgenomen bij de pilot. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten (uit de pilot) samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).

*Vraag 15 en vraag 29 komen niet voor in de belangenvragenlijst. Voor deze vragen kan dan ook geen verbeterscore berekend worden.*

Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.

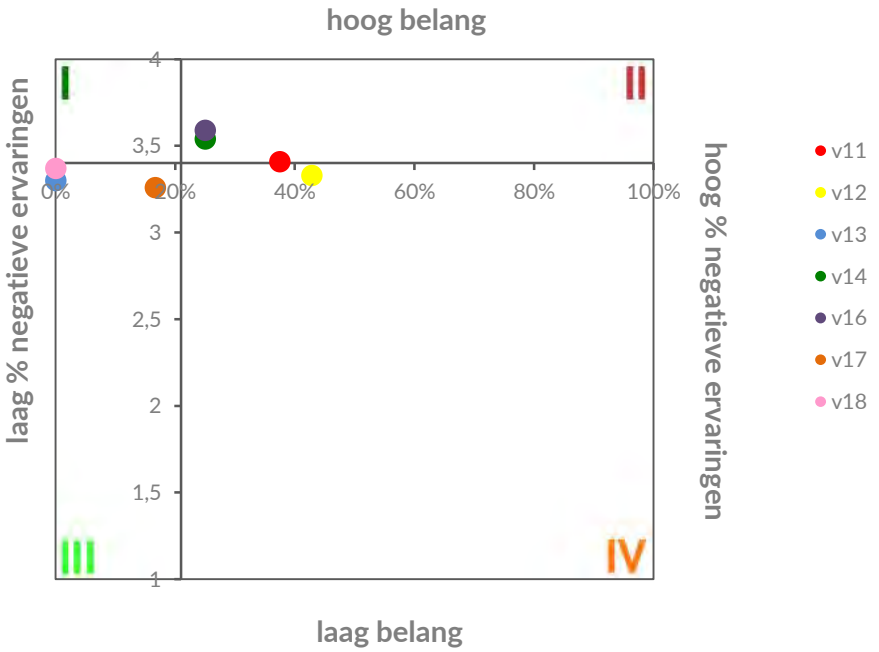
De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:
Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst wat te zien is aan de horizontale as in de navolgende diagrammen.

## Verbeterscores en -kwadranten

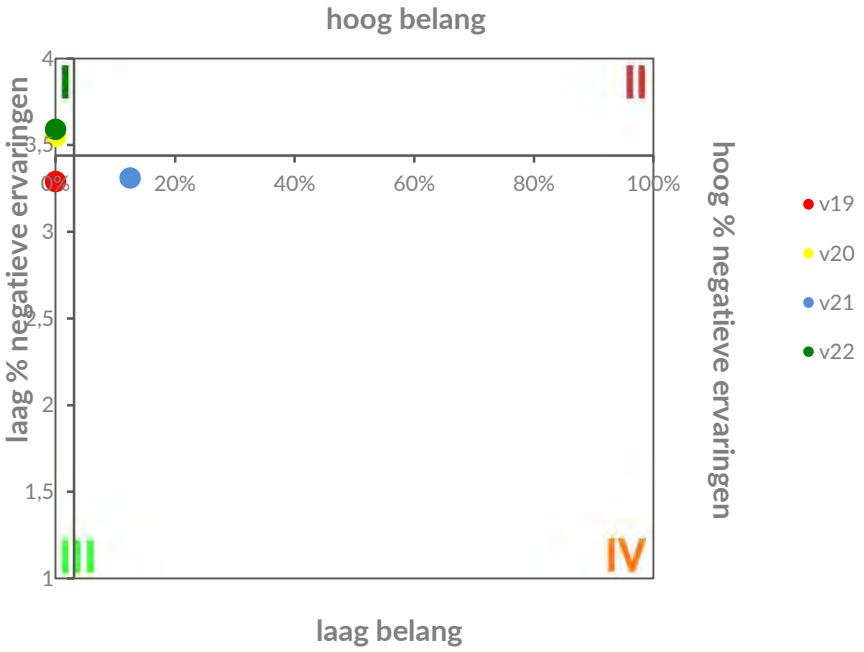
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

### 1 De omstandigheden in de voorziening



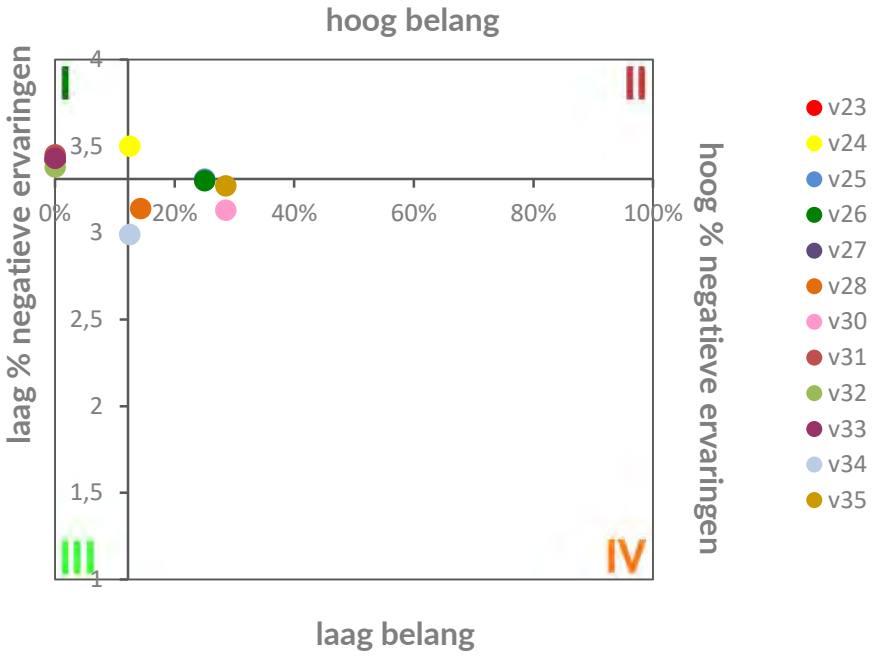

| vraag | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=8) | 3,41 | 37,5% | 1,28 |
| 12. Is de sfeer prettig? (n=7) | 3,33 | 42,9% | 1,43 |
| 13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=8) | 3,30 | 0,0% | 0,00 |
| 14. Is het schoon in de voorziening? (n=8) | 3,54 | 25,0% | 0,89 |
| 16. Bent u veilig in de voorziening? (n=8) | 3,59 | 25,0% | 0,90 |
| 17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6) | 3,26 | 16,7% | 0,54 |
| 18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6) | 3,37 | 0,0% | 0,00 |
| | 3,40 | 21,0% | |

## 2 Het contact met de medewerkers van de voorziening



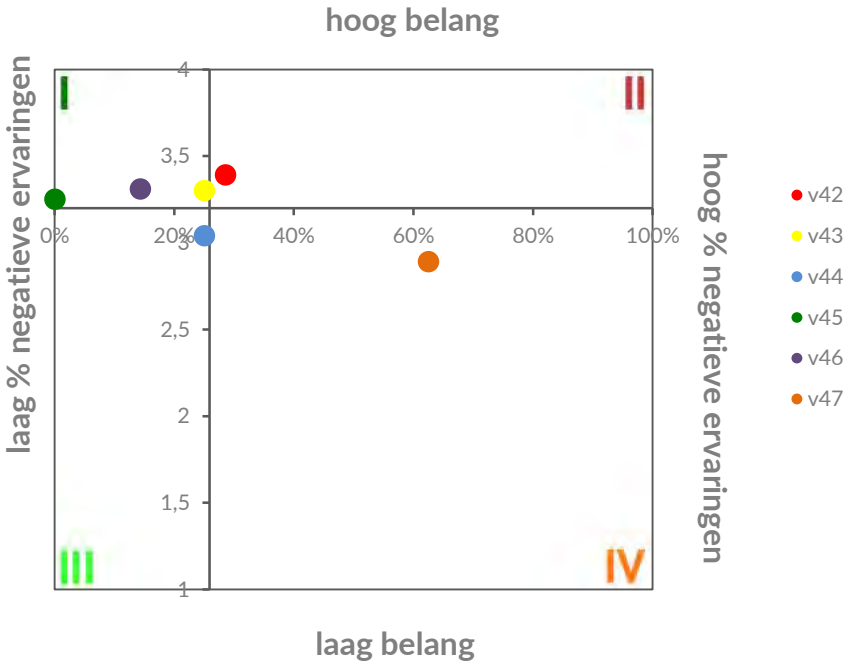

| vraag | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=8) | 3,29 | 0,0% | 0,00 |
| 20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=8) | 3,55 | 0,0% | 0,00 |
| 21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=8) | 3,31 | 12,5% | 0,41 |
| 22. Neemt de medewerker u serieus? (n=8) | 3,59 | 0,0% | 0,00 |
| | 3,44 | 3,1% | |

## 3 Passende opvang en hulp vanuit de voorziening




| vraag | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=8) | 3,42 | 0,0% | 0,00 |
| 24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=8) | 3,50 | 12,5% | 0,44 |
| 25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=8) | 3,31 | 25,0% | 0,83 |
| 26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=8) | 3,30 | 25,0% | 0,83 |
| 27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=8) | 3,42 | 0,0% | 0,00 |
| 28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=7) | 3,14 | 14,3% | 0,45 |
| 30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=7) | 3,13 | 28,6% | 0,89 |
| 31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=8) | 3,45 | 0,0% | 0,00 |
| 32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=7) | 3,38 | 0,0% | 0,00 |
| 33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=8) | 3,43 | 0,0% | 0,00 |
| 34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=8) | 2,99 | 12,5% | 0,37 |
| 35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=7) | 3,27 | 28,6% | 0,93 |
| | 3,31 | 12,2% | |

## 4 Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties




| vraag | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=7) | 3,39 | 28,6% | 0,97 |
| 43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=8) | 3,30 | 25,0% | 0,83 |
| 44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=8) | 3,04 | 25,0% | 0,76 |
| 45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=8) | 3,25 | 0,0% | 0,00 |
| 46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=7) | 3,31 | 14,3% | 0,47 |
| 47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=8) | 2,89 | 62,5% | 1,81 |
| | 3,20 | 25,9% | |

# 06 | Samenvatting

### Respons

Van de 19 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 8 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 42,11%.

### Algeheel oordeel

Respondenten beoordelen Kessler Stichting gemiddeld met een 6,88. Van de respondenten geeft 25% het cijfer 10 aan Kessler Stichting en 0% van de respondenten geeft het cijfer 0.

### Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=8) (87,5%).
- Vraag 29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=7) (85,7%).
- Vraag 13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=8) (62,5%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 12. Is de sfeer prettig? (n=7) (42,9%).
- Vraag 11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=8) (37,5%).
- Vraag 15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt? (n=6) (33,4%).

### Verbeterscores

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=8) (score:1,81).
- Vraag 12. Is de sfeer prettig? (n=7) (score:1,43).
- Vraag 11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=8) (score: 1,28).

Er zijn meer dan drie vragen met een verbeterscore van 0,00. In bijlage 4 vindt u een overzicht van alle verbeterscores van hoog naar laag.

# Bijlage 1 - kwaliteitsdimensies

Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'zorgafspraken'.

Op basis van de vragenlijst Opvang (niet-ambulant) kunnen 4 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

| | |
|---|---|
| 1. Werkrelatie | 19. Is de medewerker beleefd tegen u?<br>20. Luistert de medewerker aandachtig naar u?<br>21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?<br>22. Neemt de medewerker u serieus? |
| 2. Hulp | 23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?<br>24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?<br>25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?<br>26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?<br>27. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft?<br>30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?<br>31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?<br>32. Krijgt u op het juiste moment informatie?<br>33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit?<br>35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? |
| 3. Resultaat van de hulp | 42. Gaat het door de hulp beter met u?<br>43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?<br>44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties waar u eerder problemen mee had?<br>45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?<br>46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? |
| 4. Leefomstandigheden in de voorziening | 11. Heeft u privacy in de voorziening?<br>12. Is de sfeer prettig?<br>13. Zijn de huisregels duidelijk?<br>14. Is het schoon in de voorziening?<br>16. Bent u veilig in de voorziening?<br>17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? |

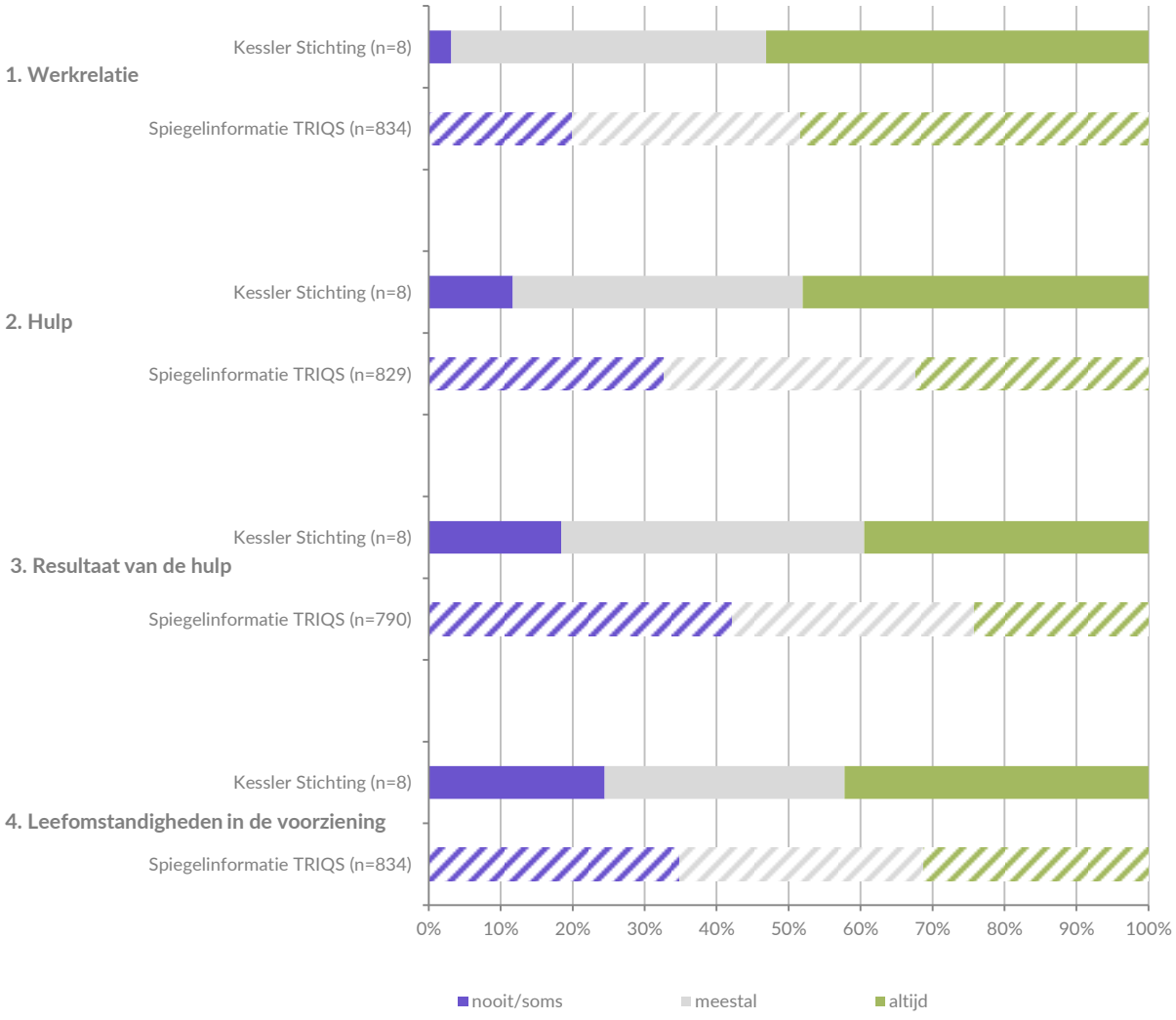
Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek. Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.
Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

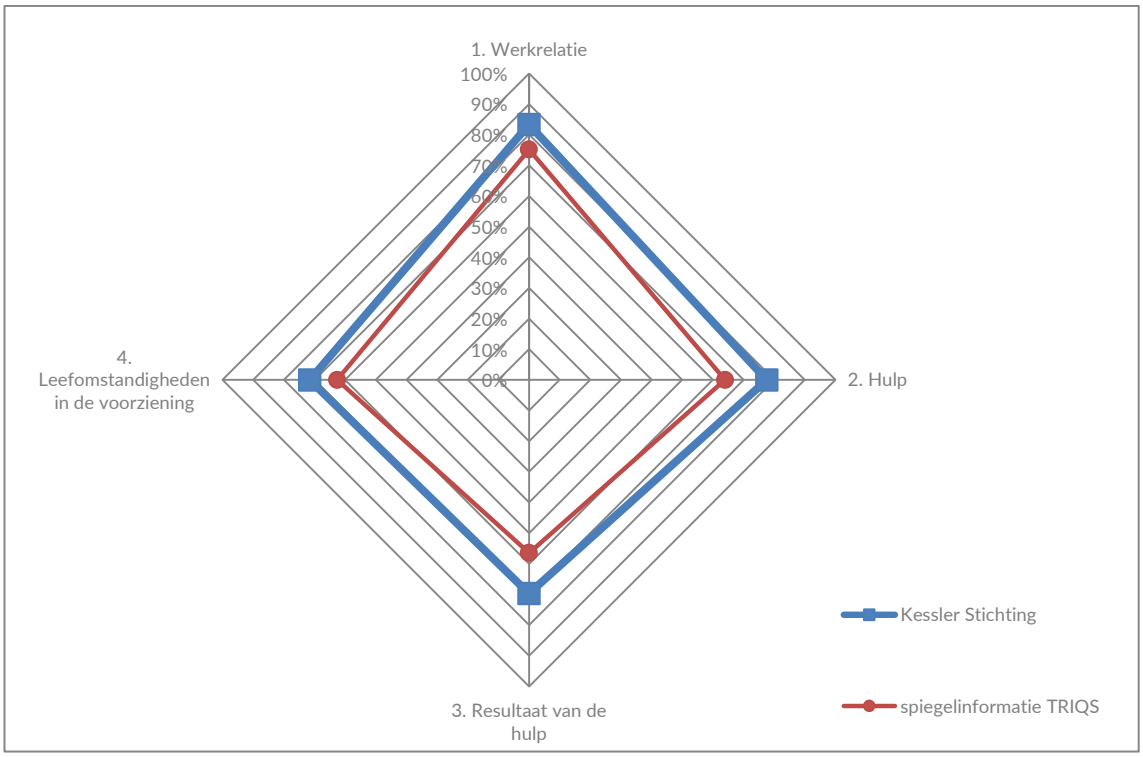
| **Antwoordcategorie** | **score** |
|---|---|
| nooit | 1 |
| soms | 2 |
| meestal | 3 |
| altijd | 4 |

Om de gemiddelde scores per dimensie onderling te kunnen vergelijken, zijn de scores omgerekend naar percentages. De maximale score is gelijk aan 100%. Voor een 4-puntsschaal is 4 punten gelijk aan 100%. De minimale score is altijd 1 en dit is gelijk aan 0%.

## 1. Gemiddelde verdeling



## 2. Gemiddelde score




| Dimensie | Kessler Stichting | | | Spiegelinformatie Triqs | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n= | score | % | n= | score | % |
| 1. **Werkrelatie** | 8 | 3,50 | 83,33% | 837 | 3,26 | 75,17% |
| 2. **Hulp** | 8 | 3,33 | 77,60% | 835 | 2,92 | 63,99% |
| 3. **Resultaat van de hulp** | 8 | 3,09 | 69,72% | 790 | 2,69 | 56,45% |
| 4. **Leefomstandigheden in de voorziening** | 8 | 3,15 | 71,53% | 837 | 2,88 | 62,64% |

## Bijlage 2 – vragenlijst CQI opvang niet-ambulant versie 2.0

LOCATIE: «ADRESNUMMER»

CODE: «CODE»

CENTRUM KLANTERVARING ZORG

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg

UMC St Radboud

**Vragenlijst**

**Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang**

*Bestemd voor personen die hulp krijgen van de maatschappelijke opvang, vrouwen- of zwerfjongerenopvang*

CQ-index Opvang (niet-ambulant)

Versie 2.0

«LOCATIE»

**U kunt deze vragenlijst ook online invullen. U vindt de vragenlijst door op onderstaande website met uw persoonlijke code in te loggen:**

**Website: www.dynaview.nl**
**Uw persoonlijke code is: «CODE»**

De vragenlijst is ontwikkeld door Beijersbergen & Wolf van het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz). Het Omz is onderdeel van het UMC St Radboud.

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

1

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

**Waarom krijgt u deze vragenlijst?**
U krijgt hulp vanuit «INSTELLING», de instelling wil graag weten wat u hiervan vindt. Hierdoor horen organisaties die hulp geven wat er goed gaat. En wat ze beter kunnen doen.

Uw antwoorden zijn **anoniem** en **vertrouwelijk**: u hoeft nergens uw naam op te schrijven. «INSTELLING» komt dus ook niet te weten wat u heeft geantwoord.

**Waarover gaan de vragen?**
- Deze vragenlijst gaat over **de hulp vanuit** «INSTELLING». Misschien krijgt u ook hulp van andere instanties, bijvoorbeeld van de geestelijke gezondheidszorg of een rechtswinkel. Als vragen over deze hulp gaan, staat dat erbij.
- De meeste vragen gaan over de **afgelopen 6 maanden**. Krijgt u **korter** dan 6 maanden opvang en hulp vanuit «INSTELLING»? **Beantwoordt** de vragen dan **voor die kortere tijd**.
- Staat er in de vragenlijst het woord '**deze organisatie**'? Dan bedoelen we «INSTELLING».

*Verzenddatum «BRIEFDATUM»*

**Hoe vult u de vragenlijst in?**
- Geef antwoord op de vragen door een kruisje te zetten in het hokje bij uw antwoord. Bij bijna alle vragen mag u **maar één antwoord geven**. Als u meerdere antwoorden mag geven, staat dit bij de vraag.
- Heeft u per ongeluk een kruis gezet in het verkeerde hokje? Zet hier dan een grote streep doorheen. Daarna zet u alsnog een kruis in het goede hokje:

| Verkeerde hokje | Goede hokje |
|---|---|
| ☒ | ☒ |

- Soms kunt u een paar vragen overslaan. Dan staat er na uw antwoord een pijl. Daarachter staat met welke vraag u kunt verder gaan. Bijvoorbeeld:
  - ☐ Ja
  - ☐ Nee -> ga naar vraag 15
- Soms staat onder een vraag een tekstvak. Bijvoorbeeld:

  Wilt u uw antwoord opschrijven in het tekstvak? Schrijf duidelijk en in blokletters.

**A. Vragen over uzelf**

De volgende vragen gaan over uzelf.

**1. Wat is uw leeftijd?**

☐☐ jaar

**2. Bent u een man of een vrouw?**

☐ man
☐ vrouw

**3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?**

☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals lts, leao, lhno, vmbo)
☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals mavo, (m)ulo, mbo-kort, vmbo-t)
☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals mbo-lang, mts, meao, bol, bbl, inas)
☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals havo, vwo, atheneum, gymnasium, hbs, mms)
☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals hbo, hts, heao, hbo-v, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**4. Wat is het geboorteland van uzelf?**

☐ Nederland
☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
☐ Suriname
☐ Marokko
☐ Turkije
☐ Duitsland
☐ (voormalig) Nederlandse Antillen
☐ Aruba
☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**5. Wat is het geboorteland van uw vader?**

☐ Nederland
☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
☐ Suriname
☐ Marokko
☐ Turkije
☐ Duitsland
☐ (voormalig) Nederlandse Antillen
☐ Aruba
☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

6. **Wat is het geboorteland van uw moeder?**

☐ Nederland
☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
☐ Suriname
☐ Marokko
☐ Turkije
☐ Duitsland
☐ (voormalig) Nederlandse Antillen
☐ Aruba
☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen.**

☐ Op straat
☐ In de nachtopvang/ passantenverblijf
☐ Bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk
☐ Bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd
☐ Op een andere plek, bijvoorbeeld een eigen zelfstandige woonruimte

**8. Sinds wanneer krijgt u opvang en hulp vanuit deze voorziening?**

☐☐ - ☐☐☐☐
Maand - Jaar

*Bijvoorbeeld:*

0 1 - 2 0 1 1
*Maand - Jaar*



«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

9. **Hoe zou u over het algemeen uw lichamelijke gezondheid noemen?**
   - ☐ uitstekend
   - ☐ zeer goed
   - ☐ goed
   - ☐ matig
   - ☐ slecht

10. **Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?**
   - ☐ uitstekend
   - ☐ zeer goed
   - ☐ goed
   - ☐ matig
   - ☐ slecht

---

**B. De omstandigheden in de voorziening**

De volgende vragen gaan over de **omstandigheden** in de voorziening. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**. Krijgt u **korter** dan 6 maanden hulp vanuit de **voorziening**? **Beantwoordt** de vragen dan **voor die kortere tijd**.

11. **Heeft u privacy in de voorziening?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

12. **Is de sfeer prettig?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

13. **Zijn de huisregels duidelijk?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

14. **Is het schoon in de voorziening?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

15. **Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd
   - ☐ niet van toepassing

16. **Bent u veilig in de voorziening?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

17. **Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd
   - ☐ niet van toepassing

18. **Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd
   - ☐ niet van toepassing

---

**C. Het contact met de medewerkers van de voorziening**

De volgende vragen gaan over de **medewerker van de voorziening** met wie u de **laatste 6 maanden het meeste contact** heeft gehad.

19. **Is de medewerker beleefd tegen u?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

20. **Luistert de medewerker aandachtig naar u?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

21. **Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

22. **Neemt de medewerker u serieus?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

## D. Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

De volgende vragen gaan over **alle opvang en hulp vanuit de voorziening**. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**.

23. **Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

24. **Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

25. **Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

26. **Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

27. **Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

28. **Krijgt u advies bij uw veiligheid?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

29. **Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?**
- ☐ ja
- ☐ nee

30. **Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

31. **Krijgt u de informatie die u nodig heeft?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

32. **Krijgt u op het juiste moment informatie?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

33. **Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

34. **Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker?**
- ☐ ja
- ☐ nee

**35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

---

**E. Kinderen**

De volgende vragen gaan over **kinderen**. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**.

**36. Heeft u kinderen? En zo ja, zijn uw kinderen samen met u in deze voorziening?**
- ☐ nee, ik heb geen kinderen ***-> ga naar vraag 42***
- ☐ ja, maar mijn kinderen zijn niet samen met mij in deze voorziening-> ***ga naar vraag 42***
- ☐ ja, al mijn kinderen zijn samen met mij in deze voorziening
- ☐ ja, een aantal van mijn kinderen is samen met mij in deze voorziening

**37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen?**
- ☐ ja
- ☐ nee

**38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

---

**F. Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties**

De volgende vragen gaan over het **resultaat** van de **hulp die u heeft gehad vanuit de voorziening en van andere instanties**. Voorbeelden van andere instanties zijn de **ggz** of een **rechtswinkel**. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**

**42. Gaat het door de hulp beter met u?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**47. Krijgt u hulp van andere instanties?**

☐ ja
☐ nee

---

**G. Algemeen oordeel over deze voorziening**

De volgende vraag gaat over wat u van **de voorziening** vindt. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**.

**48. Welk cijfer geeft u deze voorziening? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**

☐ 0 heel erg slechte organisatie
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende organisatie

**H. Laatste vragen**

**49. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**
**U mag meer dan één hokje aankruisen.**

☐ Nee ***-> ga naar vraag 51a***
☐ Ja, een onderzoeker
☐ Ja, een medewerker van de voorziening
☐ Ja, een tolk
☐ Ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**50. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één hokje aankruisen.**

☐ Heeft de vragen voorgelezen
☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**51a. Hoe kan de opvang en hulp vanuit de voorziening verbeterd worden?**

(a.u.b. in blokletters)

**51b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze voorziening krijgt?**

(a.u.b. in blokletters)

**52. Op welke datum heeft u de vragenlijst ingevuld?**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | - | | | | |

Maand Jaar

*Bijvoorbeeld:*

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| *0* | *1* | - | *2* | *0* | *1* | *1* |

*Maand - Jaar*

**Z.O.Z.**

*Aanvullende vragen*

| | beslist niet | waarschijnlijk niet | waarschijnlijk wel | beslist wel |
|---|---|---|---|---|
| **A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen?** | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**Wat doet u met de ingevulde vragenlijst?**

- Is de onderzoeker aanwezig? Geef de vragenlijst dan terug aan de onderzoeker.

- Is de onderzoeker niet aanwezig? Doe dan dit:
  - Vraag aan de begeleider een antwoordenvelop.
  - Doe de vragenlijst in de antwoordenvelop en doe hem dicht.
  - Geef de envelop aan de begeleider. Hij/zij zorgt ervoor dat de envelop bij de onderzoekers komt.

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

# Bijlage 3 – antwoorden op open vragen

51a. Hoe kan de opvang en hulp vanuit de voorziening verbeterd worden?

- Veel meer controle bij de afdeling.
- Meer personeel.
- Geen ex gedetineerden hier laten wonen! Ik voel mij vaak onveilig en angstig!
- Bezoektijden veranderen, wat langer. Beter eten voor hier. Betere internet verbinding. Meer wastijden. Bepaalde benodigdheden in onze kamer brengen, dat dat ook mogelijk is.

51b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze voorziening krijgt?

- Hulp van begeleiders.
- Een doorstroom naar een sleutelwoning.
- De begeleiders doen hun best.
- Goede begeleiding (naam persoon). De tijden van ons, dat we mogen komen en gaan wanneer wij willen.
- Ik ben tevreden hier over.

# Bijlage 4 – overzicht verbeterscores

| vraag | thema | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|---|
| 47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=8) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 2,89 | 62,5% | 1,81 |
| 12. Is de sfeer prettig? (n=7) | De omstandigheden in de voorziening | 3,33 | 42,9% | 1,43 |
| 11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=8) | De omstandigheden in de voorziening | 3,41 | 37,5% | 1,28 |
| 42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=7) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 3,39 | 28,6% | 0,97 |
| 35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=7) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,27 | 28,6% | 0,93 |
| 16. Bent u veilig in de voorziening? (n=8) | De omstandigheden in de voorziening | 3,59 | 25,0% | 0,90 |
| 30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=7) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,13 | 28,6% | 0,89 |
| 14. Is het schoon in de voorziening? (n=8) | De omstandigheden in de voorziening | 3,54 | 25,0% | 0,89 |
| 25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,31 | 25,0% | 0,83 |
| 26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,30 | 25,0% | 0,83 |
| 43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=8) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 3,30 | 25,0% | 0,83 |
| 44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=8) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 3,04 | 25,0% | 0,76 |
| 17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6) | De omstandigheden in de voorziening | 3,26 | 16,7% | 0,54 |
| 46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=7) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 3,31 | 14,3% | 0,47 |
| 28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=7) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,14 | 14,3% | 0,45 |
| 24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,50 | 12,5% | 0,44 |
| 21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=8) | Het contact met de medewerkers van de voorziening | 3,31 | 12,5% | 0,41 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 2,99 | 12,5% | 0,37 |
| 13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=8) | De omstandigheden in de voorziening | 3,30 | 0,0% | 0,00 |
| 18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=6) | De omstandigheden in de voorziening | 3,37 | 0,0% | 0,00 |
| 19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=8) | Het contact met de medewerkers van de voorziening | 3,29 | 0,0% | 0,00 |
| 20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=8) | Het contact met de medewerkers van de voorziening | 3,55 | 0,0% | 0,00 |
| 22. Neemt de medewerker u serieus? (n=8) | Het contact met de medewerkers van de voorziening | 3,59 | 0,0% | 0,00 |
| 23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,42 | 0,0% | 0,00 |
| 27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,42 | 0,0% | 0,00 |
| 31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,45 | 0,0% | 0,00 |
| 32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=7) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,38 | 0,0% | 0,00 |
| 33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=8) | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 3,43 | 0,0% | 0,00 |
| 45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=8) | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 3,25 | 0,0% | 0,00 |