

Wat vinden uw cliënten van  
de begeleiding?

**HVO-Querido - totaal BZW**

Onderzoek Kiwa Prismant naar ervaringen  
met Begeleid Zelfstandig Wonen (ggz)



Utrecht, februari 2012

**Kiwa Prismant is** hét kennis- en expertisecentrum in het hart van de zorg. Wij willen de Nederlandse zorgsector optimaal informeren, adviseren en ondersteunen en daarmee bijdragen aan een goede sturing en kwaliteit van de zorg. Uitgangspunten zijn: objectiviteit, gedegenheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid.

**Kiwa Prismant wortelt** in de basis en heeft een sterke verbinding met de top van de zorg. Door die unieke sleutelpositie zijn wij bij uitstek in staat om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van het landelijke beleid en ontwikkelingen in het veld. Wij ondersteunen onze klanten in hun streven de doeltreffendheid, doelmatigheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren.

© Kiwa Prismant, Utrecht, februari 2012. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kiwa Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

© Kiwa Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P:\CWO\Klanten\

#### **Uitgever**

Kiwa Prismant  
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht  
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht  
Telefoon 030 - 2345 678  
Fax 030 - 2345 677  
prismant@prismant.nl

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	CQ-Index ggz Begeleid Zelfstandig Wonen	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg	6
1.4	Opbouw van de rapportage	7
1.5	Leeswijzer	7
<b>2.</b>	<b>Samenvatting resultaten</b>	<b>9</b>
2.1	Gemiddelde score	10
2.2	Significante afwijkingen, sterrentabel	11
<b>3.</b>	<b>Persoonskenmerken van de respondenten</b>	<b>13</b>
<b>4.</b>	<b>Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?</b>	<b>17</b>
4.1	Bereikbaarheid van de begeleider	17
4.2	Informatievoorziening	18
4.3	Inspraak en keuzevrijheid	20
4.4	Omgang met uw begeleider	22
4.5	Deskundigheid van uw begeleider	23
4.6	Veranderingen in klachten en functioneren	24
4.7	Aanbod voor maatschappelijk herstel	25
4.8	Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders	26
4.9	Algemene mening over de instelling	28
<b>5.</b>	<b>Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Schalen</b>	<b>35</b>



# 1. Inleiding

## 1.1 CQ-Index ggz Begeleid Zelfstandig Wonen

Binnen de geestelijke gezondheidszorg (ggz) wordt hard gewerkt aan verbetering van kwaliteit. Om hier 'handen en voeten' aan te kunnen geven, moet kwaliteit allereerst inzichtelijk zijn. Hiervoor is een basisset van prestatie-indicatoren voor de ggz ontwikkeld. Zorgorganisaties zien hiermee in één oogopslag hun scores op de indicatoren en kunnen zichzelf bovendien vergelijken met andere instellingen. Een belangrijk doel van deze CQ-Index is tevens om gegevens beschikbaar te stellen aan andere partijen, zoals aan cliënten voor keuze-informatie; aan zorgverzekeraars voor de zorginkoop en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg voor het toezicht. Met behulp van deze set wordt onder meer de cliëntgerichtheid in beeld gebracht. De stuurgroep Zichtbare Zorg GGZ/VZ<sup>1</sup> heeft de CQ-Index<sup>2</sup> als standaardinstrument benoemd voor het meten van de cliëntgerichtheid. De afkorting CQ-Index (CQI) staat voor Consumer Quality Index. De CQ-Index meet de ervaringen die cliënten hebben gehad met de behandeling of zorg door een instelling.

De CQI Begeleid Zelfstandig Wonen bestaat uit 57 vragen. Deze vragen meten de ervaringen met de ontvangen begeleiding onder cliënten van 18 jaar en ouder die in de afgelopen 12 maanden in een instelling voor Begeleid Zelfstandig Wonen hebben gewoond. De CQI Begeleid Zelfstandig Wonen is ontwikkeld door het Trimbos instituut. Alle CQI-vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg<sup>3</sup>. Deze organisatie moet ervoor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht en op een betrouwbare wijze worden gemeten. Op termijn zullen de resultaten ook openbaar worden gemaakt via de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). Deze website is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorg- en behandelaanbieders.

## 1.2 Onderzoeksmethode

In 2011 heeft Kiwa Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-Index Begeleid Zelfstandig Wonen.

Voorafgaand aan het onderzoek is volgens landelijke in- en exclusiecriteria bepaald welke cliënten in aanmerking komen voor het onderzoek. Zo zijn bijvoorbeeld cliënten die langer dan drie maanden geen begeleidingscontact hebben gehad uitgesloten. Vervolgens is volgens de CQ-richtlijnen een aselechte steekproef getrokken van 300 cliënten. Door op deze vastgestelde manier te werk te gaan, maximaliseren we de kans op betrouwbare resultaten en minimaliseren we de kans op vertekening van de resultaten.

---

<sup>1</sup> In de projectgroep Zichtbare Zorg GGZ/vz zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: IGZ, VWS, GGZ Nederland, brancheorganisaties NVP, NVvP, NIP en V&VN, cliëntenorganisatie LPggz en Zorgverzekeraars Nederland. Aan de begeleidingscommissie CQI namen daarnaast Stichting Miletus en Centrum Klantervaring Zorg deel.

<sup>2</sup> CQI staat voor Consumer Quality Index of CQ-index, een methodiek voor het meten van ervaringen van cliënten met de zorg.

<sup>3</sup> [www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)

Het onderzoek vond plaats in de periode oktober – december 2011. De vragenlijst is schriftelijk afgenomen. De begeleiders van uw instelling hebben de vragenlijsten verspreid onder de cliënten Begeleid Zelfstandig Wonen. Van de in totaal 294 aangeschreven cliënten hebben 195 cliënten een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dit is een respons van 66%.

De vragen van de *CQI Begeleid Zelfstandig Wonen* worden samengevat in 8 schalen:

Schalen	Itemnummers
Bejegening	13-21-22-23-24-25
Informatie over cliëntenrechten	5-9-10-11-12
Deskundigheid begeleiders	26-27-28
Keuzemogelijkheid	14-15-16
Informed consent	18-19-20
Samenwerking meerdere hulpverleners	41-42-43
Informatie over de begeleiding	6-7-8
Ervaren functioneren	31-32-33

Naast de bovenstaande schalen zijn voor de *CQI Begeleid Zelfstandig Wonen* in totaal zeven prestatie-indicatoren opgesteld. Een deel van de prestatie-indicatoren bestaat uit een enkele vraag, en een deel uit een schaalscore (zie bovenstaande tabel).

Prestatie-indicatoren	Itemnummers
3.3 Hebt u ingestemd met uw begeleidingsplan	vraag 19
3.4 Kunt u meebeslissen over uw begeleidingsplan	vraag 18
3.5 Wordt het begeleidingsplan naar wens uitgevoerd	vraag 30 +
Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak van uw klachten	vraag 29
3.6 Is het begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld	vraag 20
3.7 Samenwerking meerdere zorgverleners	De schaalscore op vraag 41, 42, 43
3.9 Bejegening (omgang met de begeleider)	De schaalscore op vraag 13, 21, 22, 23, 24, 25
3.10 Informatie over de begeleiding	De schaalscore op vraag 6, 7, 8
<b>Totaal indicatoren</b>	<b>7</b>

Daarnaast bevat de vragenlijst ook achtergrondvragen over de cliënt, zoals de hulpvraag, zijn/haar gezondheid, geslacht, leeftijd en opleiding.

### 1.3 Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg

Op termijn zal er een centrale database worden ingericht waarin de gegevens van alle ggz-aanbieders verzameld worden. Kiwa Prismant zorgt dan voor de aanlevering van uw gegevens aan de Centrale Database. Deze gegevens worden vervolgens gebruikt voor het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en geplaatst op de website [www.KiesBeter.nl](http://www.KiesBeter.nl). De Centrale Database zal de gegevens gaan analyseren, waarbij een zogenaamde 'casemix correctie' wordt toegepast. Hierdoor worden instellingen onderling beter

vergelijkbaar. Vanwege deze correctie is het mogelijk dat er enig verschil is tussen informatie in dit rapport en de informatie die op [www.KiesBeter.nl](http://www.KiesBeter.nl) wordt geplaatst.

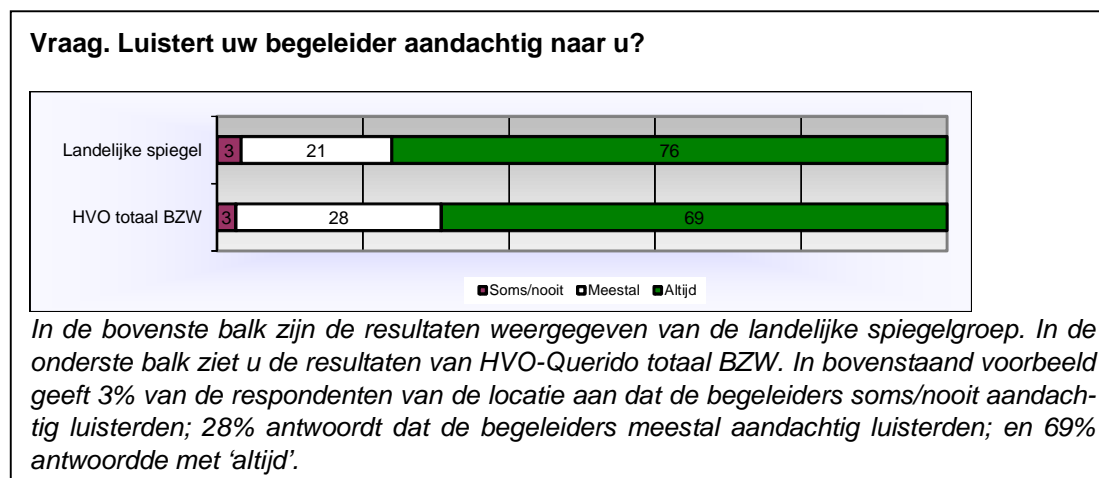
## 1.4 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten op schaalniveau. Hoofdstuk 3 beschrijft persoonskenmerken van de cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten van alle antwoorden, verdeeld per thema. In hoofdstuk 5 worden opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten genoemd. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van begeleiding en dienstverlening door uw instelling te verhogen. Dit onderdeel vormt geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat. Tot slot bevat het rapport ook een bijlage: de getallen per vraag, geordend per schaal.

## 1.5 Leeswijzer

Deze rapportage geeft de resultaten weer van de antwoorden die gegeven zijn door de cliënten die zijn aangeschreven. We vergelijken de resultaten van HVO-Querido totaal BZW met de resultaten van de landelijke spiegelgroep. Deze landelijke spiegelgroep bestaat uit ongeveer 2.000 respondenten.

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.



Boven de grafieken staat aangegeven hoeveel cliënten een antwoord hebben gegeven op deze vraag. Wanneer dit aantal lager is dan het totale responsaantal, is mogelijk de vraag niet van toepassing en/of heeft een of meerdere cliënten deze vraag niet ingevuld.

De grafieken en tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. De percentages in sommige grafieken en tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.





## 2. Samenvatting resultaten

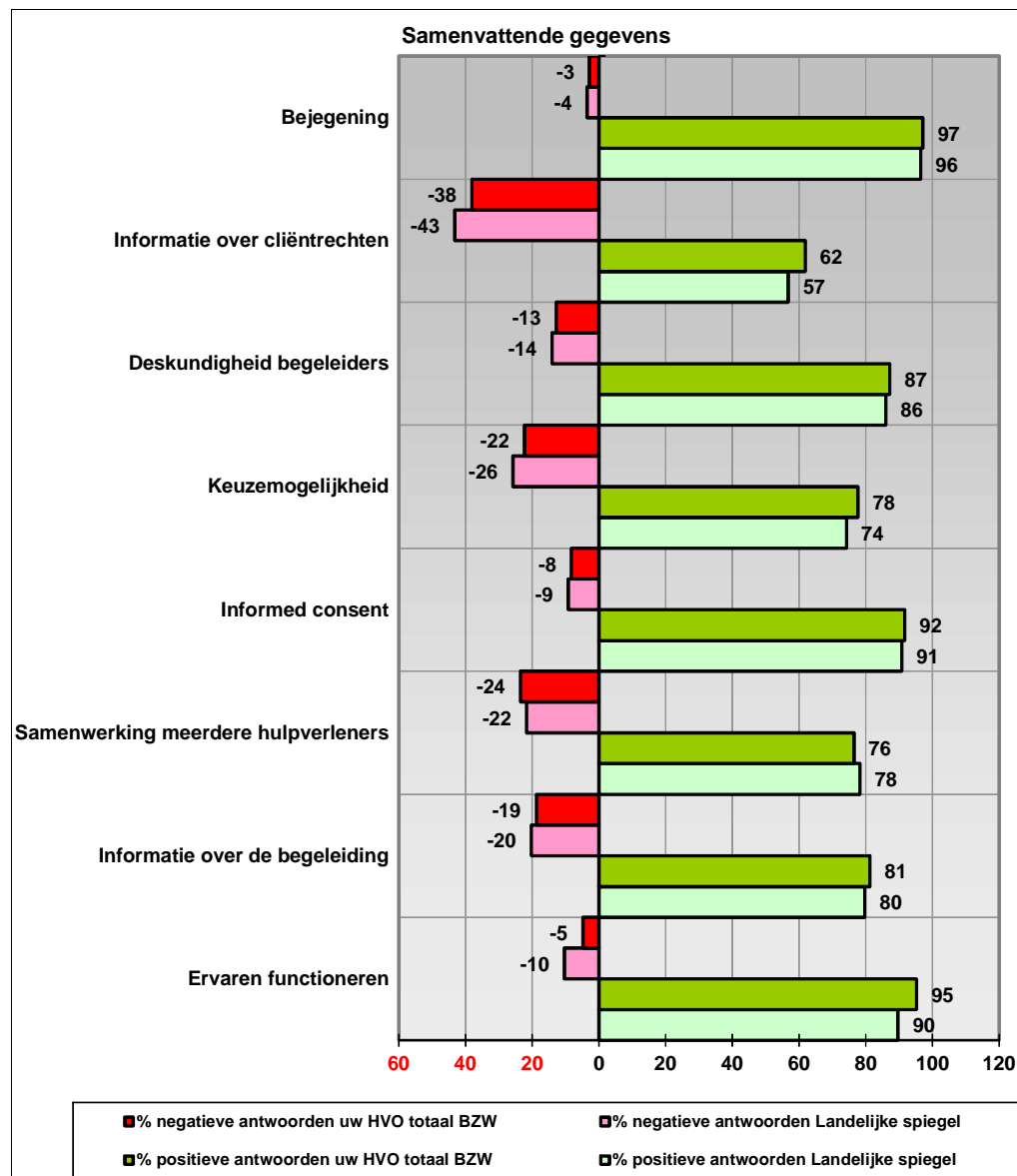
In dit hoofdstuk vatten we uw scores schematisch samen op schaalniveau:

- de verdeling tussen cliënten die een positief en een negatief antwoord gaven;
- de gemiddelden;
- de significante afwijkingen.

Steeds wordt HVO-Querido totaal BZW vergeleken met de landelijke spiegelgroep. In paragraaf 2.3 en 2.4 staan de resultaten van de vergelijkingen intern.

Onderstaande figuur laat voor HVO-Querido totaal BZW en de landelijke spiegelgroep per schaal de verdeling zien tussen de cliënten die een positief en een negatief antwoord gaven.

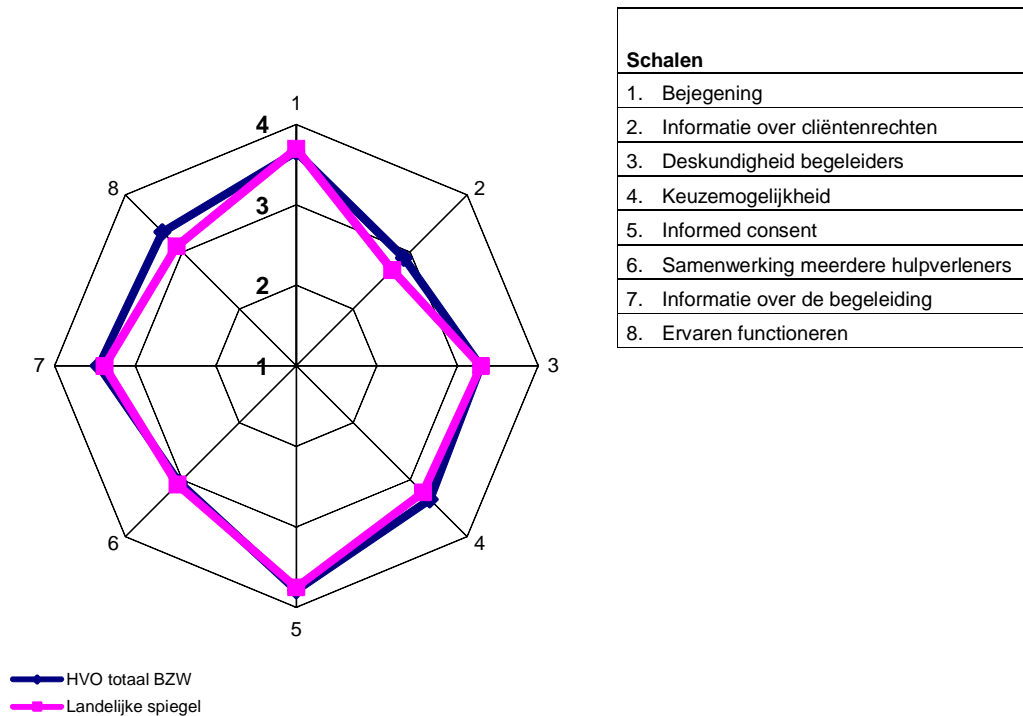
Figuur 2.1 Samenvattende gegevens



## 2.1 Gemiddelde score

In onderstaande spinnenwebfiguur ziet u per schaal wat de gemiddelde score is. Hoe hoger de score, hoe positiever het oordeel. De roze lijn geeft de resultaten weer van de landelijke spiegelgroep, de blauwe lijn geeft de resultaten weer van uw eigen HVO totaal BZW. De antwoordschalen variëren per indicator, maar zijn voor deze figuur omgezet tot een schaal van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 1 is negatiever en een score richting 4 is positiever.

Figuur 2.2 Spinnenweb



Schalen
1. Bejegening
2. Informatie over cliëntenrechten
3. Deskundigheid begeleiders
4. Keuzemogelijkheid
5. Informed consent
6. Samenwerking meerdere hulpverleners
7. Informatie over de begeleiding
8. Ervaren functioneren

## 2.2 Significante afwijkingen, sterrentabel

In tabel 2.1 staat per schaal weergegeven of de resultaten van HVO-Querido totaal BZW significant afwijken of gelijk zijn aan de landelijke spiegelgroep. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is.

Tabel 2.1 Sterrentabel

Schalen	Lager	Gelijk	Hoger
Bejegening		**	
Informatie over clientrechten			***
Deskundigheid begeleiders		**	
Keuzemogelijkheid		**	
Informed consent		**	
Samenwerking meerdere hulpverleners		**	
Informatie over de begeleiding		**	
Ervaren functioneren			***

## 2.3 Overzicht significante afwijkingen, intern per regio

In tabel 2.2 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende regio's binnen HVO-Querido significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten BZW van HVO-Querido. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. Eén ster een betekent significant lagere score ten opzichte van het eigen gemiddelde, twee sterren houdt in dat er ongeveer gelijk aan het eigen gemiddelde wordt gescoord en drie sterren is een significant hogere score.

Tabel 2.2 Overzicht sterrentabellen van de regio's BZW

schalen	BZW regio 1 C/O/W/N	BZW regio 2 O/I/O	BZW regio 3 Z/N/W
Bejegening	**	**	**
Informatie over clientrechten	**	**	***
Deskundigheid begeleiders	**	**	**
Keuzemogelijkheid	**	**	**
Informed consent	**	***	**
Samenwerking meerdere hulpverleners	**	**	**
Informatie over de begeleiding	**	**	**
Ervaren functioneren	**	**	**

Deze tabel laat zien dat regio Oost/Zuidoost (O/ZO) en regio Zuid/Nieuw-West (Z/NW) elk op één schaal significant positiever scoren ten opzichte van het eigen totaalresultaat. Bij regio Centrum/Oud-West/Noord (C/OW/N) zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal BZW.

## 2.4 Overzicht significante afwijkingen, intern per locatie

De analyse van de resultaten op locatieniveau laat ook significante verschillen tussen de locaties onderling zien. De regio's en de locaties verhouden zich als volgt:

- Regio C/OW/N: locaties Ambulant team Noord en Diemen BGW
- Regio O/ZO: locatie Oost BGW
- Regio Z/NW: locaties Zuid, Discus en Nieuw-West BGW

In tabel 2.3 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende locaties significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten BZW van HVO-Querido. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. Eén ster betekent significant lagere score ten opzichte van het eigen gemiddelde, twee sterren houdt in dat er ongeveer gelijk aan het eigen gemiddelde wordt gescoord en drie sterren is een significant hogere score.

Tabel 2.3 Overzicht sterrentabellen van de locaties BZW

schalen	Ambulant team Noord	Diemen BGW	Oost BGW	Zuid BGW	DISCUS	Nieuw-West BGW
Bejegening	**	**	**	**	**	**
Informatie over clientrechten	**	**	**	**	***	**
Deskundigheid begeleiders	**	**	**	**	**	**
Keuzemogelijkheid	**	**	**	**	**	**
Informed consent	**	***	***	**	**	**
Samenwerking meerdere hulpverleners	**	**	**	**	**	**
Informatie over de begeleiding	**	**	**	**	***	**
Ervaren functioneren	**	**	**	*	***	*

Deze tabel laat zien dat de locaties Diemen BGW en Oost BGW op één schaal significant positiever scoren ten opzichte van het eigen totaalresultaat. De locatie Discus scoort op drie schalen positief. De locaties Zuid BGW en Nieuw-West BGW laten elk op één schaal een significant lagere score zien. Bij het Ambulant team Noord zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal BZW.

### 3. Persoonskenmerken van de respondenten

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens van de respondenten.

#### *Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau*

Van de cliënten is 32% vrouw en 68% man. Bij de landelijke spiegelgroep is 48% vrouw en 52% man. De verdeling van de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten ziet u de tabellen 3.1 en 3.2.

Tabel 3.1 Leeftijdverdeling respondent

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
18 t/m 24 jaar	3%	6%
25 t/m 34 jaar	17%	14%
35 t/m 44 jaar	29%	24%
45 t/m 54 jaar	33%	28%
55 t/m 64 jaar	13%	20%
65 t/m 74 jaar	5%	7%
75 jaar en ouder	1%	1%

Tabel 3.2 Opleidingsniveau respondent

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Geen onderwijs	5%	6%
Lagere school	13%	11%
VMBO	26%	21%
MAVO	24%	20%
MBO	8%	15%
Voorgezet onderwijs	13%	12%
HBO	3%	7%
WO	4%	3%
Anders	5%	4%

*Geboorteland cliënt en ouders en de taal die thuis wordt gesproken*

De volgende drie tabellen (3.3 t/m 3.5) geven het geboorteland van de respondent en van de vader en moeder weer. Tabel 3.6 laat zien welke taal door de respondent meestal thuis wordt gesproken.

Tabel 3.3 Geboorteland respondent

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Nederland	66%	87%
Indonesië	0%	1%
Suriname	16%	4%
Marokko	11%	2%
Turkije	1%	1%
Duitsland	0%	1%
Nederlandse Antillen	2%	1%
Aruba	0%	0%
Anders	5%	3%

Tabel 3.4 Geboorteland vader

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Nederland	48%	82%
Indonesië	4%	3%
Suriname	22%	5%
Marokko	13%	2%
Turkije	1%	1%
Duitsland	1%	1%
Nederlandse Antillen	1%	1%
Aruba	1%	0%
Anders	10%	4%

Tabel 3.5 Geboorteland moeder

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Nederland	54%	83%
Indonesië	4%	3%
Suriname	20%	4%
Marokko	11%	2%
Turkije	1%	1%
Duitsland	1%	1%
Nederlandse Antillen	2%	1%
Aruba	1%	0%
Anders	8%	4%

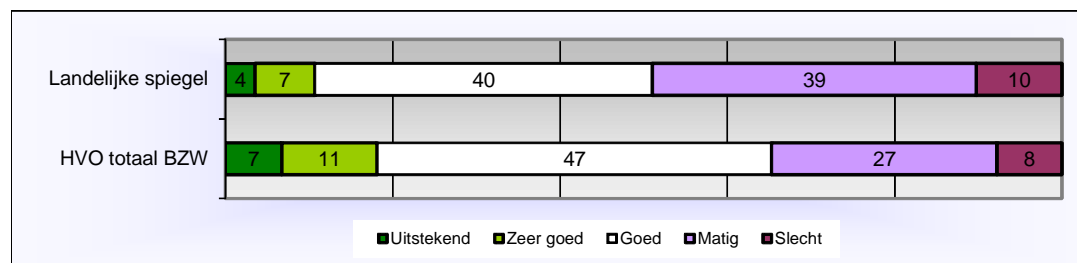
Tabel 3.6 Taal die respondent thuis het meest spreekt

	HVO totaal BZW	Landelijke spiegel
Nederlands	85%	92%
Fries	0%	0%
Nederlands dialect	2%	3%
Indonesisch	0%	0%
Sranan	2%	0%
Marokkaans-Arabisch	4%	1%
Turks	1%	0%
Duits	0%	0%
Papiaments	2%	1%
Anders	3%	2%

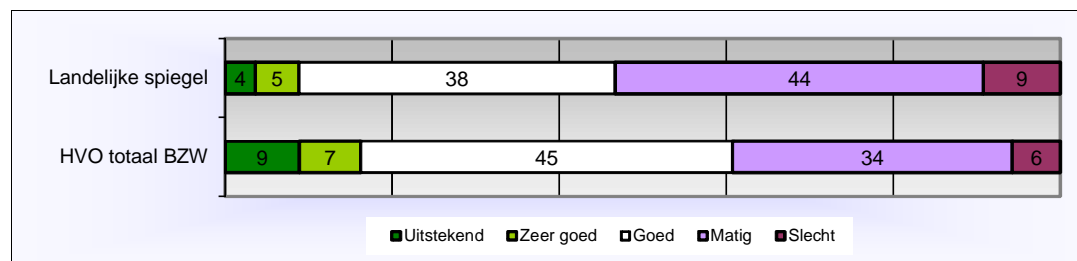
*Huidige gezondheid en ervaren kwaliteit van leven*

Figuren 3.1 en 3.2 geven weer hoe de respondenten hun algehele en hun psychische gezondheid beoordelen. Daarnaast is gevraagd hoe de respondent zijn/haar algehele kwaliteit van leven beoordeelt (op een schaal van 1 tot en met 10). Deze wordt door de respondenten gemiddeld met 6,7 beoordeeld.

Figuur 3.1 Zelfoordeel over algehele gezondheid



Figuur 3.2 Zelfoordeel over psychische gezondheid



### Hulp bij het invullen van de vragenlijst

Van de respondenten van uw HVO totaal BZW hebben er 48 (=25%) hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Bij de landelijke spiegelgroep was dat 26%, zie figuur 3.3.

Tabel 3.7 Hulp bij het invullen van de vragenlijst

	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Nee	75%	74%
Ja	25%	26%

Onderstaande tabel laat zien waar de ontvangen hulp uit bestond. Een respondent kan meer dan één vorm van hulp hebben ontvangen.

Tabel 3.8 Hoe bij het invullen is geholpen.

<b>Wijze van hulp</b>	<b>HVO totaal BZW</b>	<b>Landelijke spiegel</b>
Heeft de vragen voorgelezen	63%	67%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	33%	43%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	8%	5%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	6%	10%
Heeft op een andere manier geholpen	23%	22%



## 4. Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?

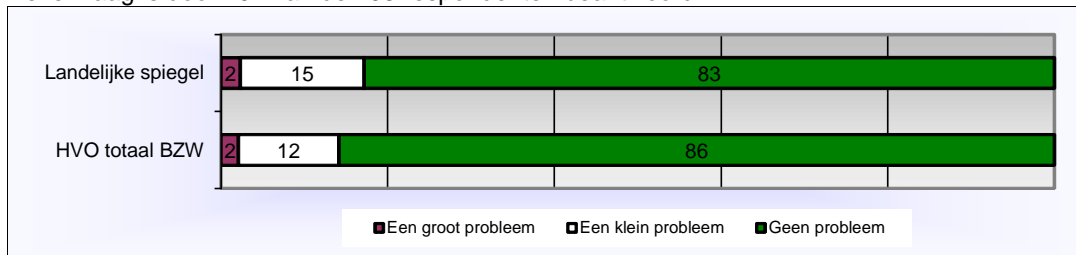
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. De vragen gaan over de ervaringen met de begeleiding die de cliënten afgelopen twaalf maanden hebben gekregen. De ervaringen worden uitgesplitst in diverse onderwerpen.

### 4.1 Bereikbaarheid van de begeleider

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de begeleider.

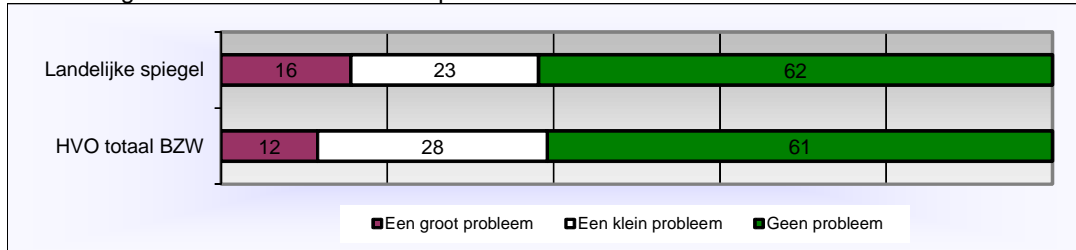
#### 2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 191 van de 195 respondenten beantwoord.



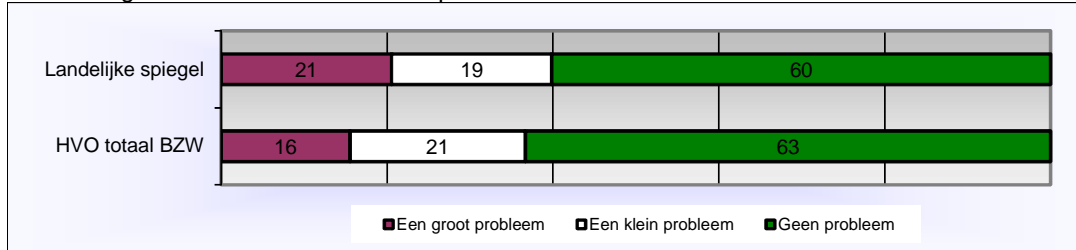
#### 3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 181 van de 195 respondenten beantwoord.



#### 4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 180 van de 195 respondenten beantwoord.

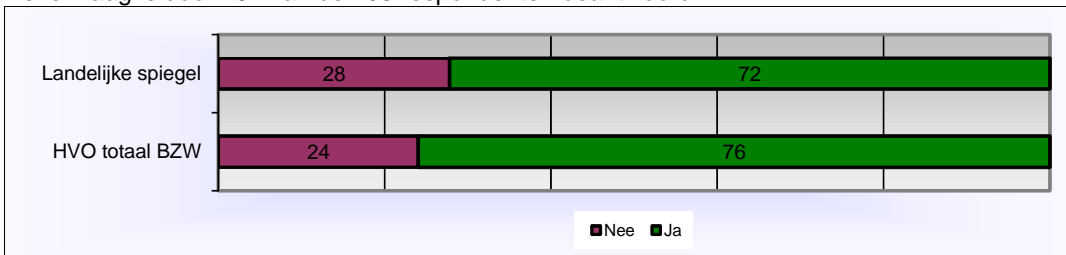


## 4.2 Informatievoorziening

De volgende vragen gaan over de informatie die de cliënt krijgt.

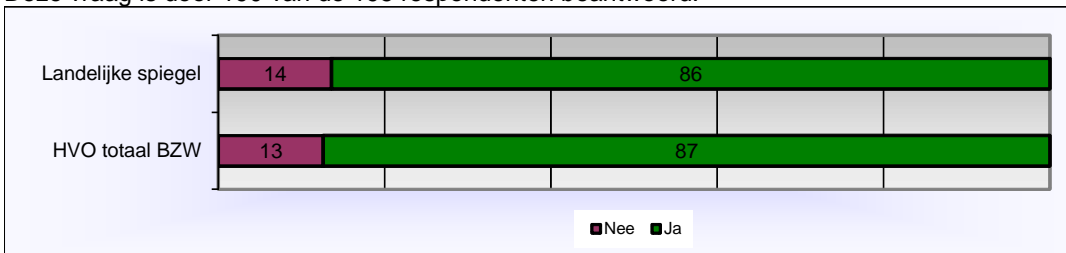
### 5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

Deze vraag is door 187 van de 195 respondenten beantwoord.



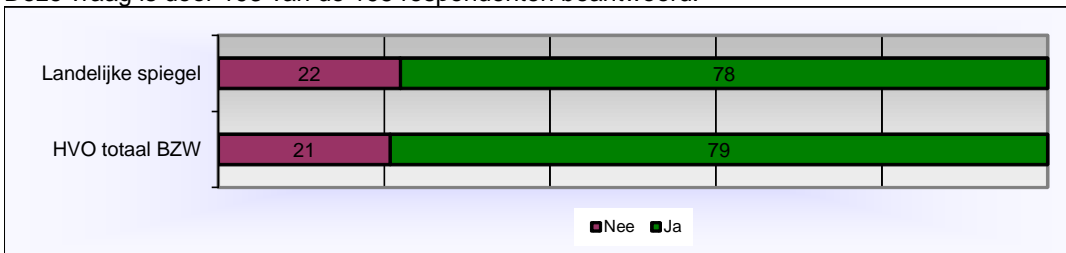
### 6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



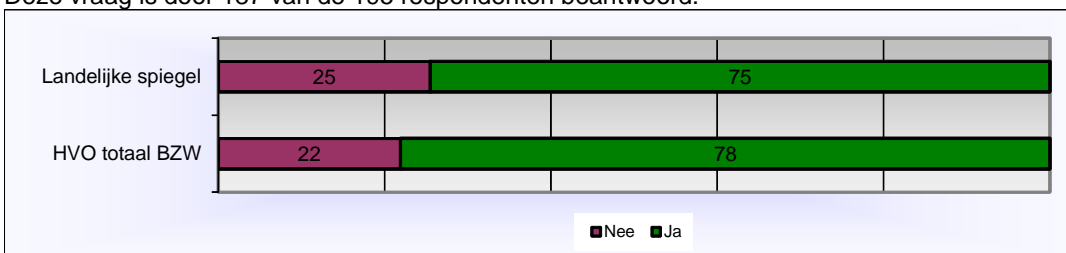
### 7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



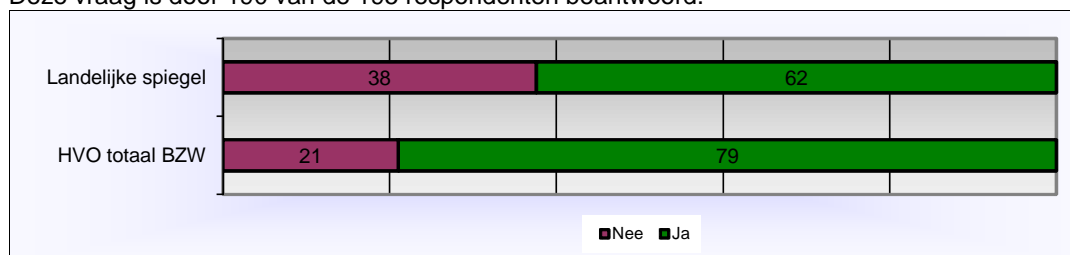
### 8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

Deze vraag is door 187 van de 195 respondenten beantwoord.



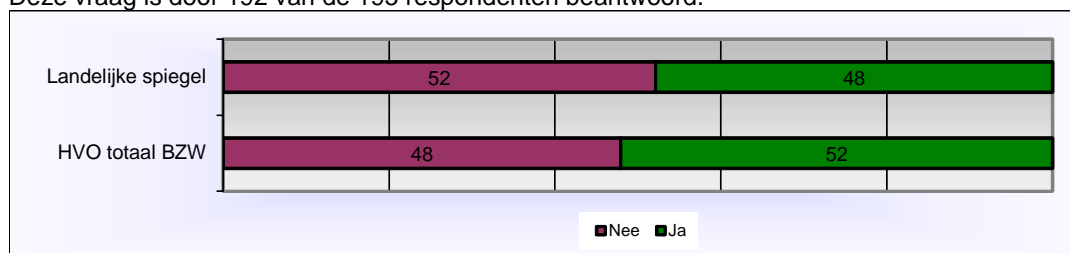
### 9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



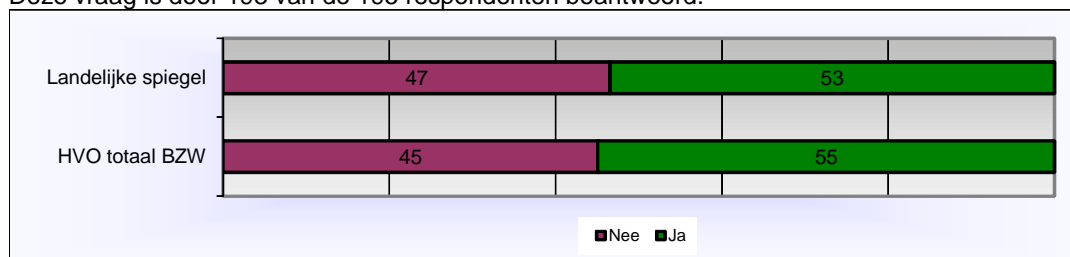
### 10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



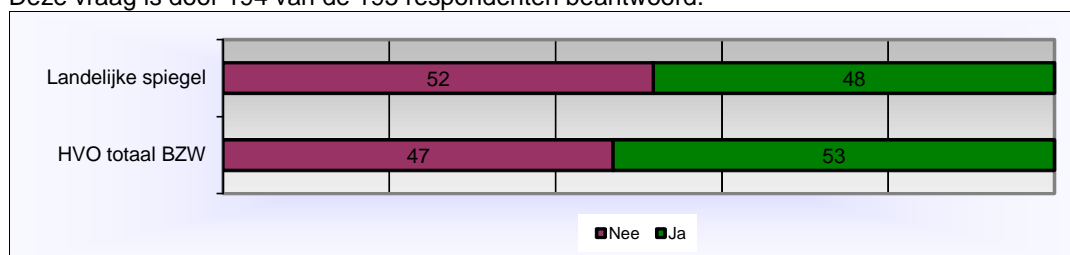
### 11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



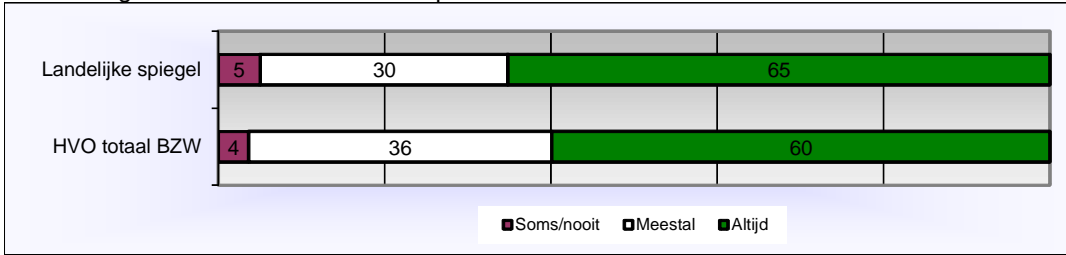
### 12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



### 13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.

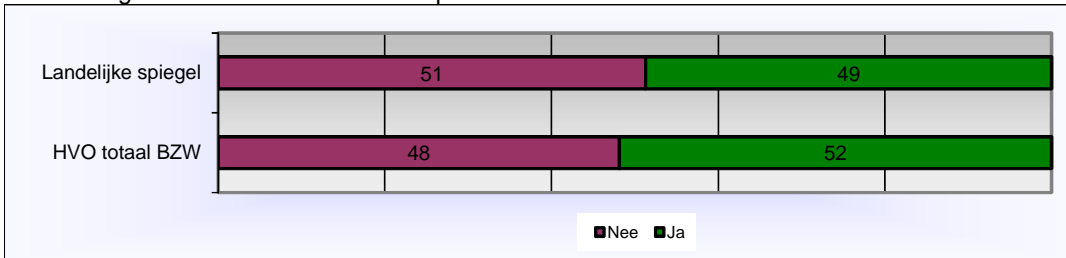


### 4.3 Inspraak en keuzevrijheid

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de begeleiding.

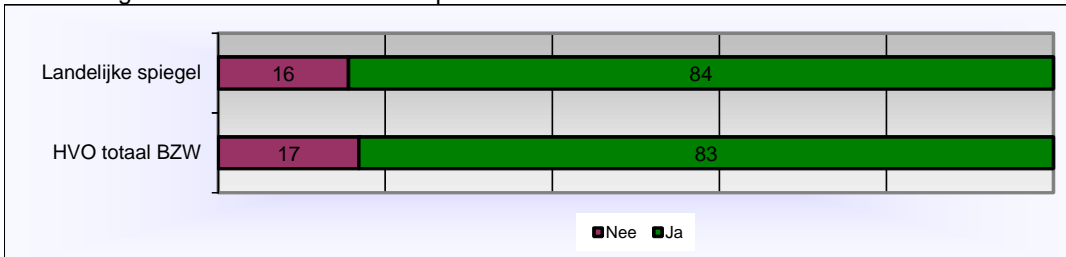
### 14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



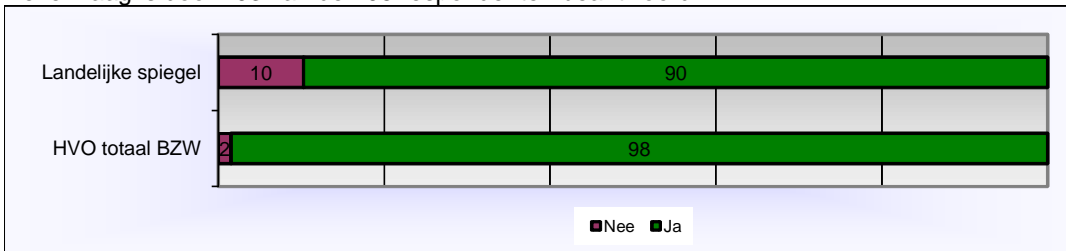
### 15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



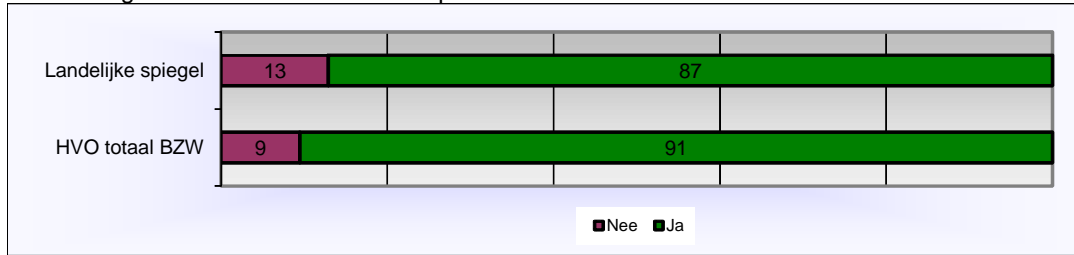
### 16. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



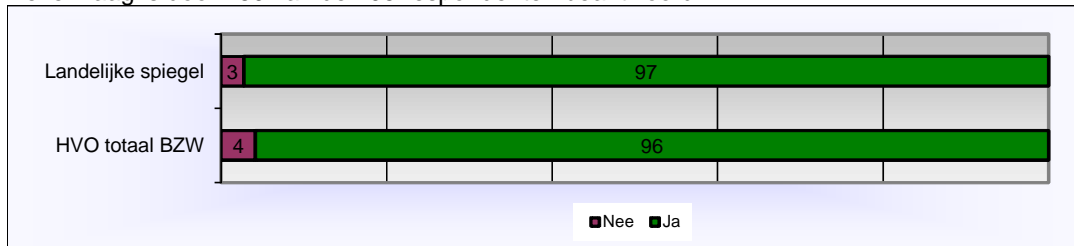
### 17. Heeft u een begeleidingsplan?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



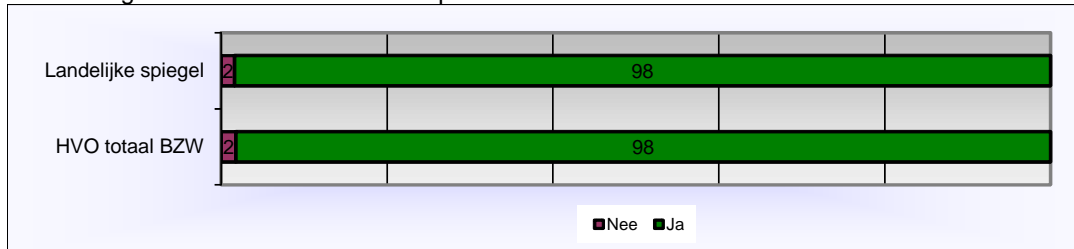
### 18. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 169 van de 195 respondenten beantwoord.



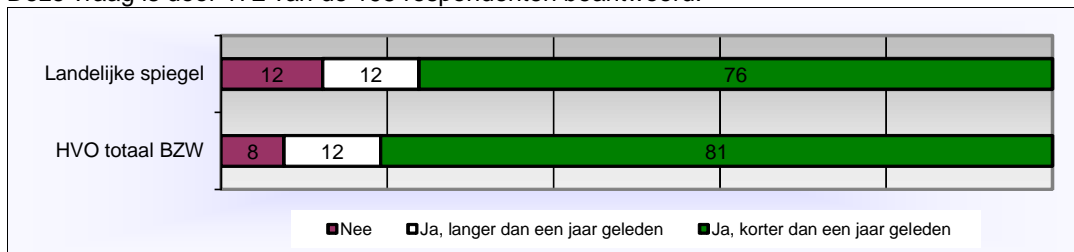
### 19. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 171 van de 195 respondenten beantwoord.



### 20. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Deze vraag is door 172 van de 195 respondenten beantwoord.

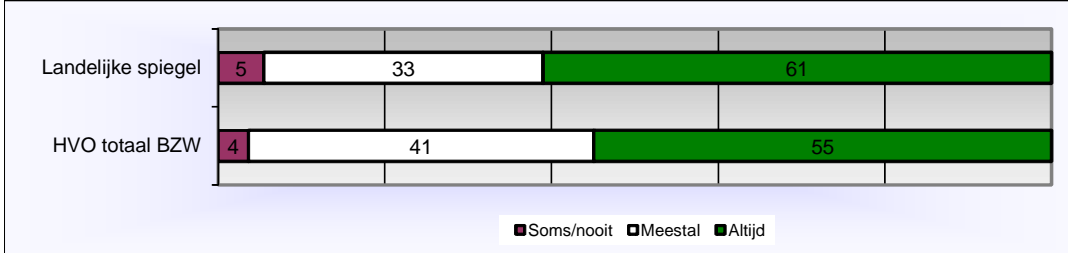


#### 4.4 Omgang met uw begeleider

De volgende vragen gaan over hoe uw begeleider met de cliënt omging.

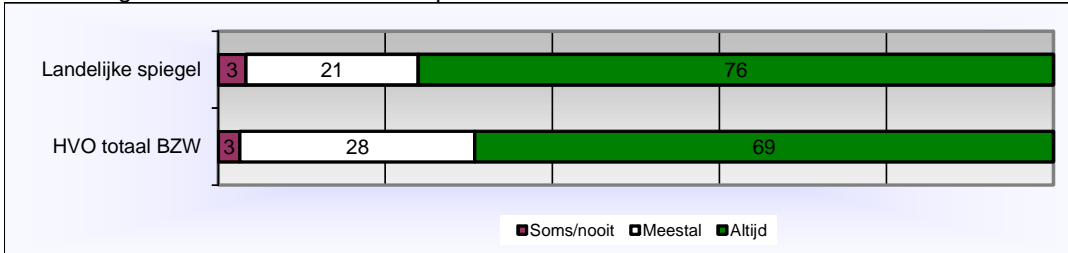
##### 21. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



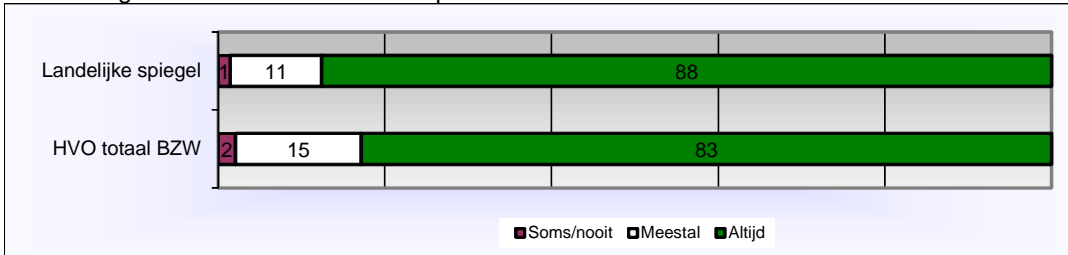
##### 22. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



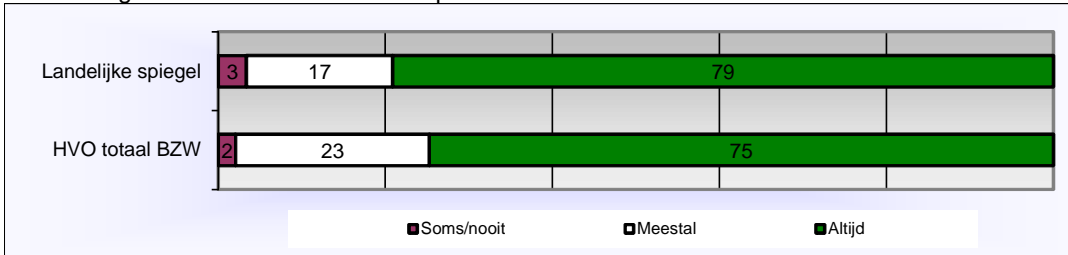
##### 23. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



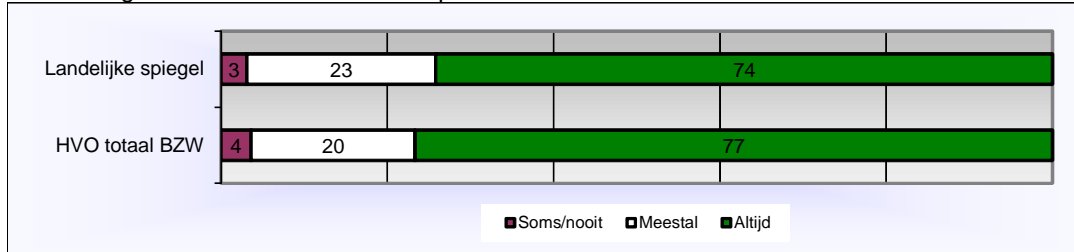
##### 24. Neemt uw begeleider u serieus?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



## 25. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.

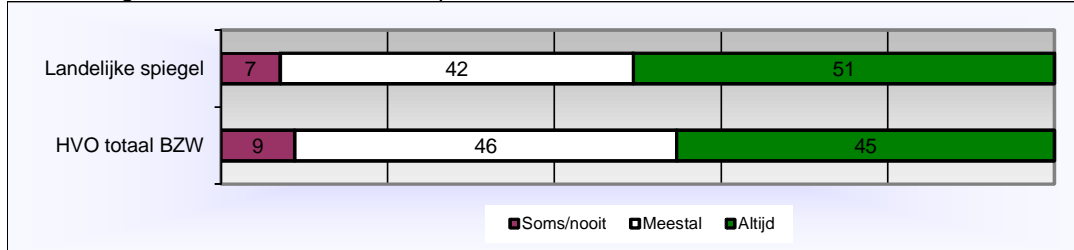


## 4.5 Deskundigheid van uw begeleider

In de volgende vragen staan de kennis en kunde van de begeleider centraal. Het gaat over de begeleider met wie de cliënt de afgelopen twaalf maanden het meeste contact heeft gehad.

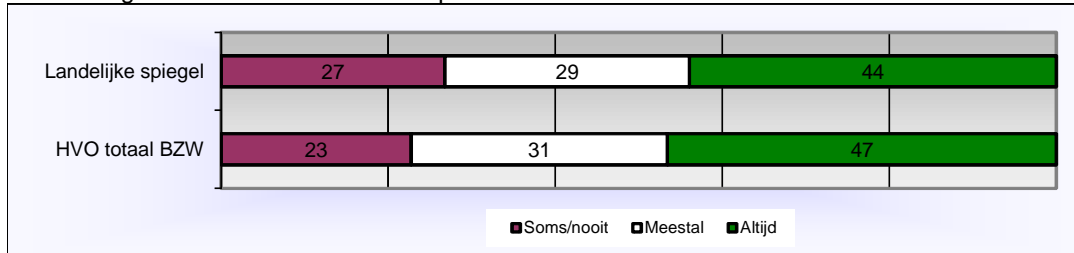
## 26. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



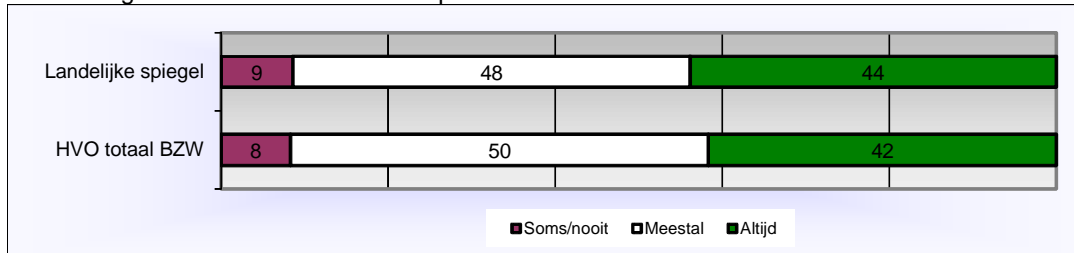
## 27. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



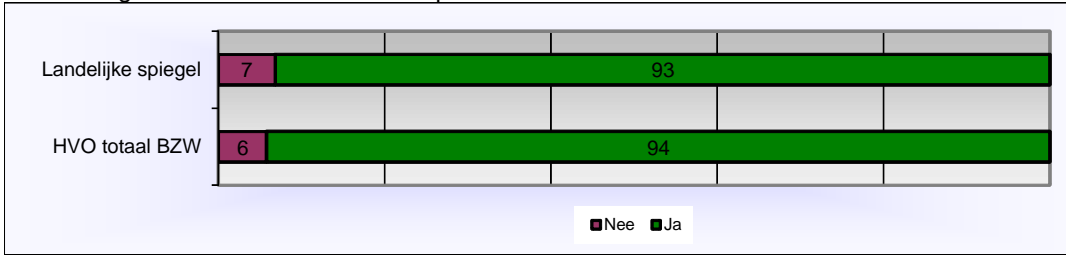
## 28. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



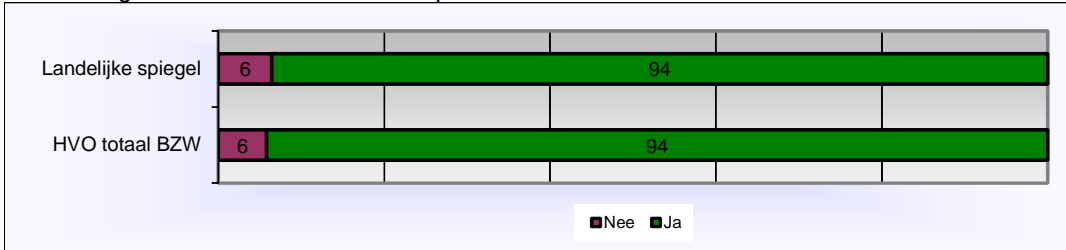
**29. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



**30. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?**

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.

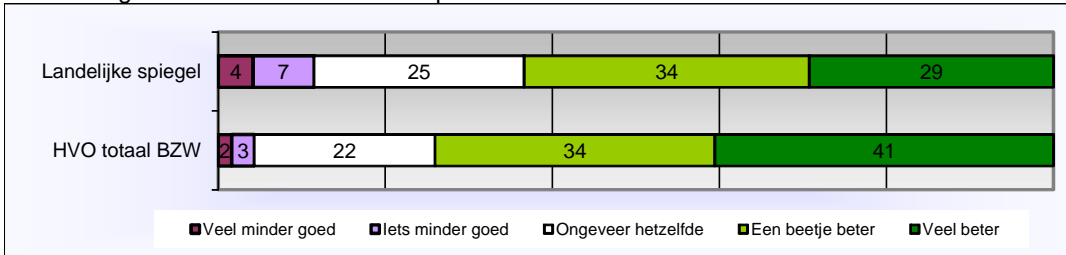


**4.6 Veranderingen in klachten en functioneren**

De volgende vragen gaan over hoe het nu met de cliënt gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

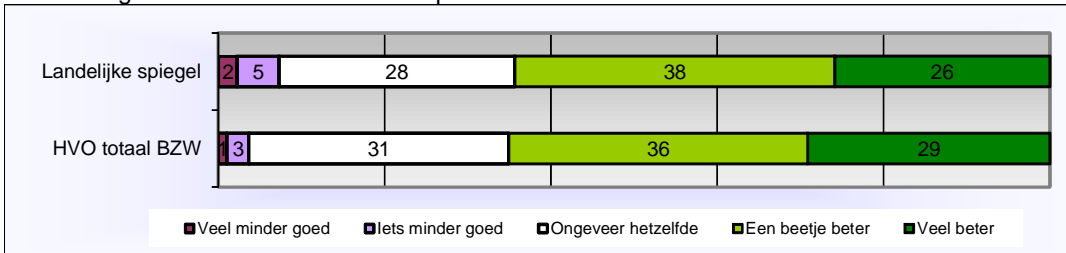
**31. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?**

Deze vraag is door 185 van de 195 respondenten beantwoord.



**32. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?**

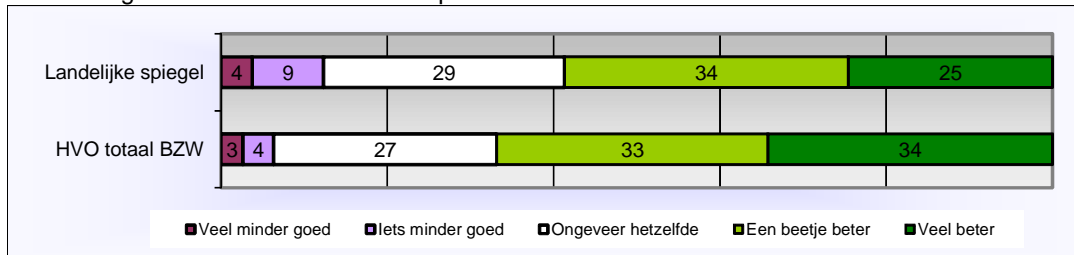
Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.





**33. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:**

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



**4.7 Aanbod voor maatschappelijk herstel**

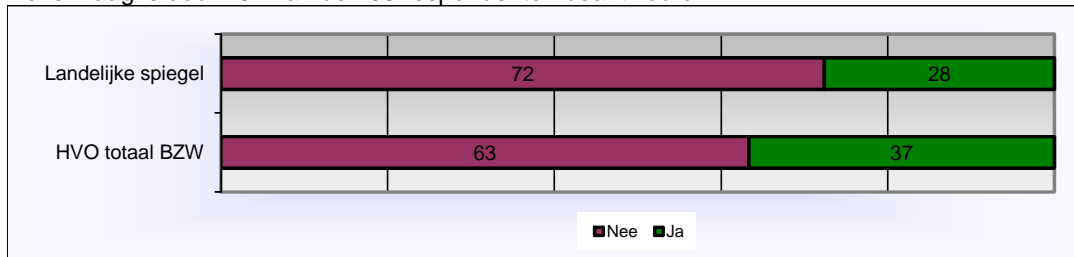
De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan de cliënt kan deelnemen.

**34. Heeft u betaald of vrijwillig werk?**

	HVO totaal BZW	Landelijke spiegel
Nee	52%	53%
Ja, betaald werk	15%	16%
Ja, vrijwillig werk	29%	28%
Ja, beide	4%	3%

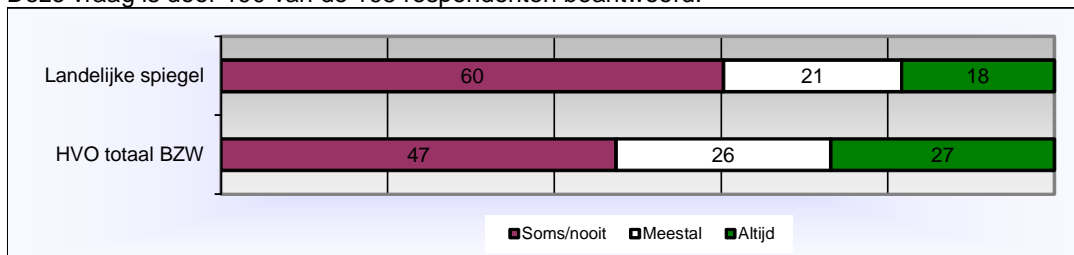
**35. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)?**

Deze vraag is door 191 van de 195 respondenten beantwoord.



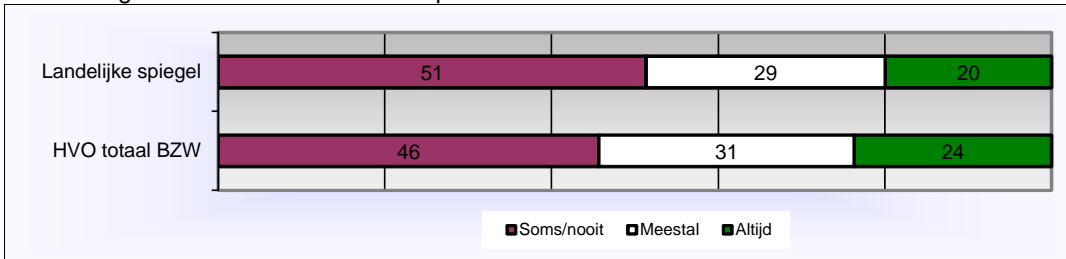
**36. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij).**

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



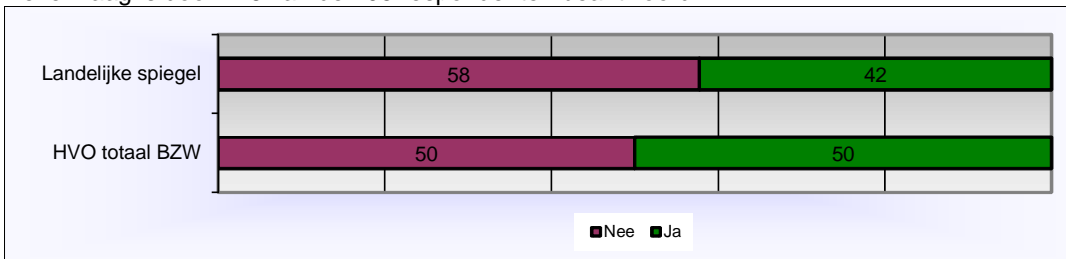
**37. Spoot uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis).**

Deze vraag is door 186 van de 195 respondenten beantwoord.



**38. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?**

Deze vraag is door 176 van de 195 respondenten beantwoord.

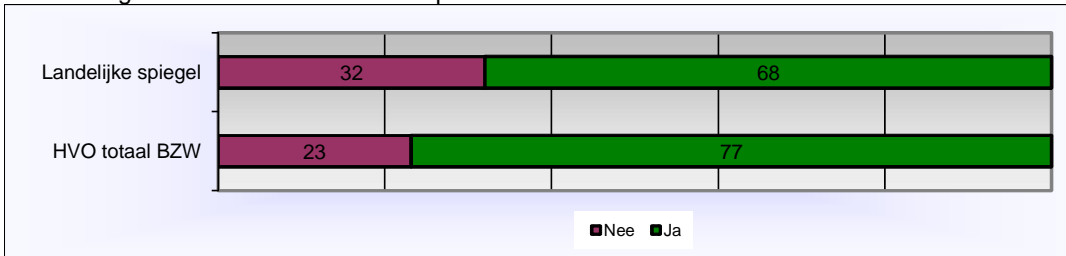


**4.8 Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders**

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende behandelaars en begeleiders.

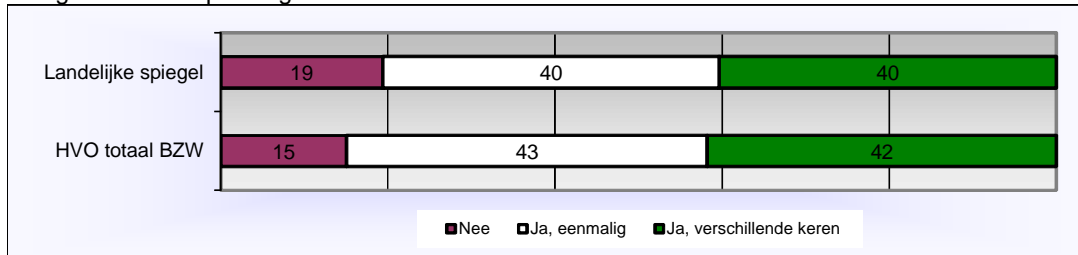
**39. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van één of meerdere andere hulpverleners (bijvoorbeeld van een psychiater)?**

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



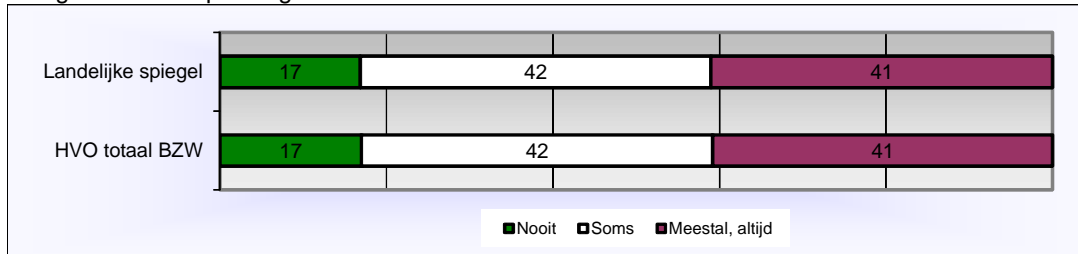
**40. Heeft uw begeleider toestemming gevraagd om informatie over u met deze hulpverleners te delen?**

Deze vraag is door 146 van de 195 respondenten beantwoord, voor 44 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



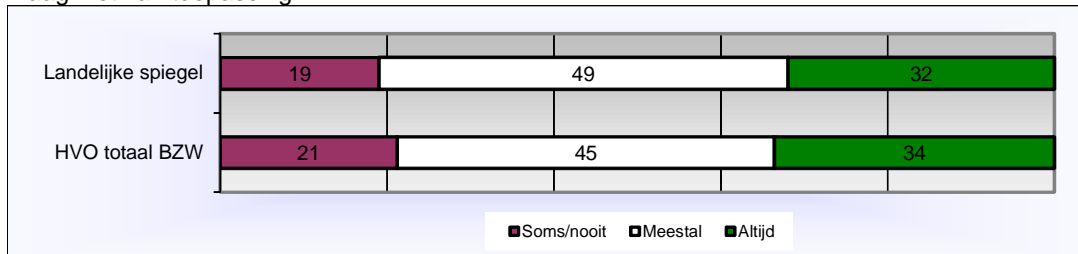
**41. Moest u aan uw andere hulpverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?**

Deze vraag is door 147 van de 195 respondenten beantwoord, voor 44 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



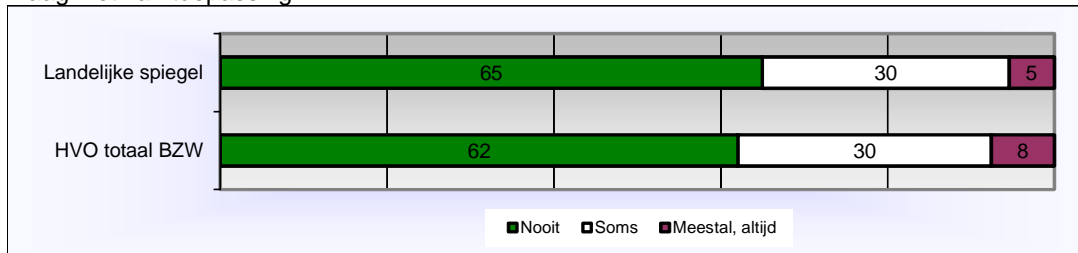
**42. Zitten uw begeleiders en de andere hulpverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?**

Deze vraag is door 146 van de 195 respondenten beantwoord, voor 44 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



**43. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie?**

Deze vraag is door 145 van de 195 respondenten beantwoord, voor 44 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

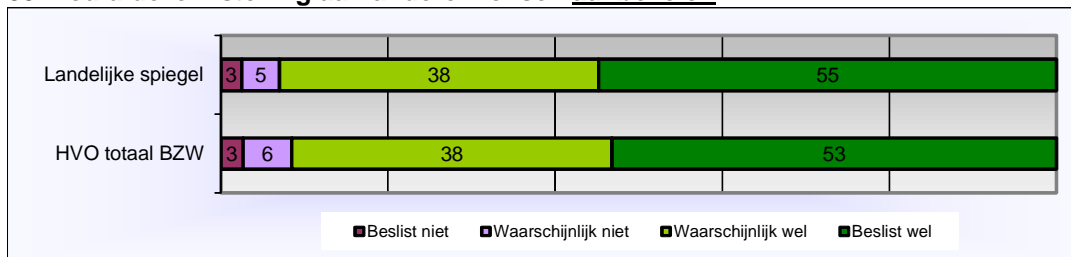


## 4.9 Algemene mening over de instelling

De respondenten hebben HVO-Querido - totaal BZW beoordeeld door middel van een rapportcijfer (0 = heel erg slecht tot en met 10 = uitstekend). De gemiddelde rapportcijfers van de HVO totaal BZW zijn vergeleken met de cijfers van de landelijke spiegelgroep. Daarnaast is gevraagd of de respondent de instelling zou aanbevelen.

	HVO totaal BZW	Landelijke spiegel
rapportcijfer	8,2	8,0

### 59. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?

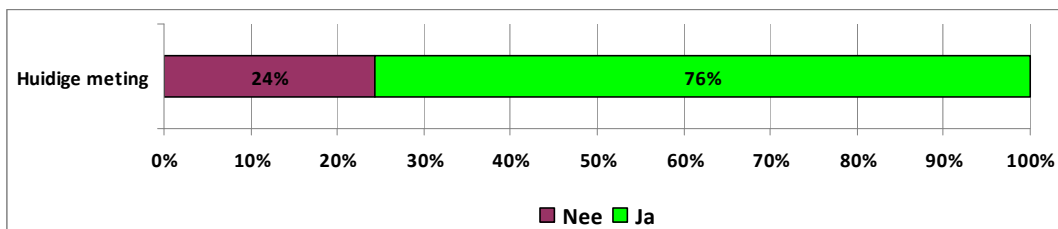


## 4.10 Extra vragen

Hieronder worden de resultaten weergegeven van de extra vragen die HVO-Querido heeft toegevoegd aan de vragenlijst van de CQI. Deze extra vragen waren bijgevoegd bij de CQI, echter omdat niet iedereen deze extra vragenlijst daadwerkelijk heeft ingevuld is het aantal respondenten hier lager dan bij de voorgaande grafieken.

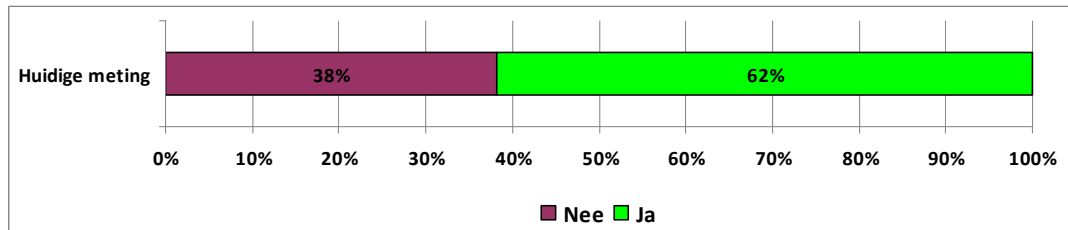
### Extra vraag 1. Bent u voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 82 van de 83 respondenten.



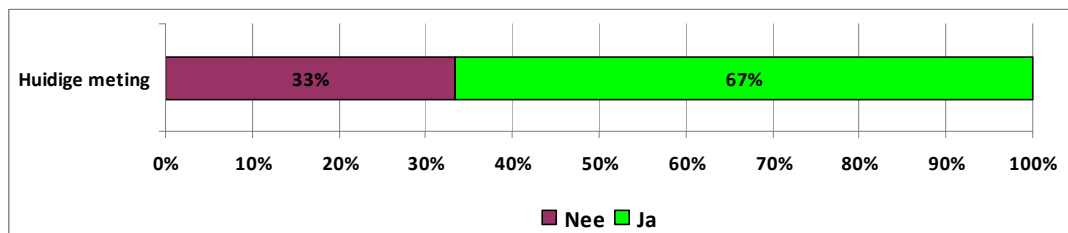
**Extra vraag 2. Bent u voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van inspraak?**

Deze vraag is beantwoord door 81 van de 83 respondenten.



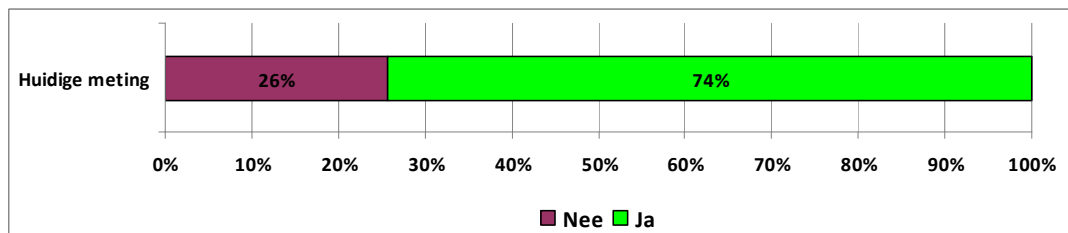
**Extra vraag 3. Biedt het DAC voldoende activiteiten op het gebied van werk, scholing en vrije tijd?**

Deze vraag is beantwoord door 69 van de 83 respondenten.



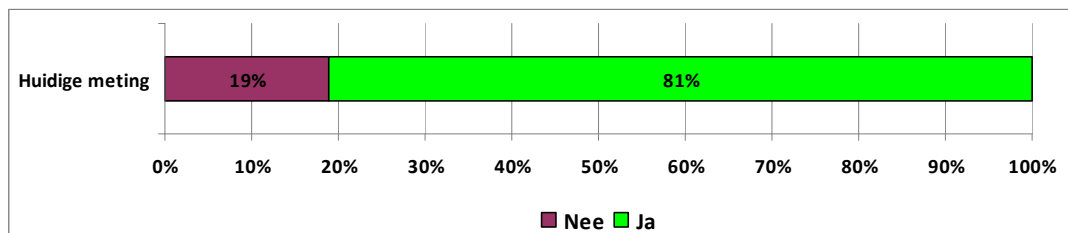
**Extra vraag 4. Kunt u gemakkelijk deelnemen aan activiteiten van het DAC?**

Deze vraag is beantwoord door 74 van de 83 respondenten.



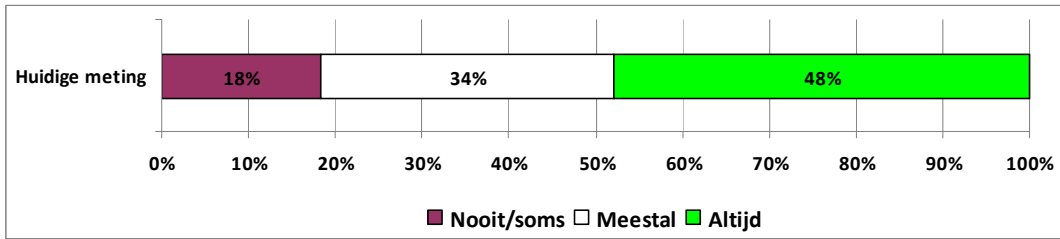
**Extra vraag 5. Zijn de begeleiders naar uw mening deskundig?**

Deze vraag is beantwoord door 69 van de 83 respondenten.



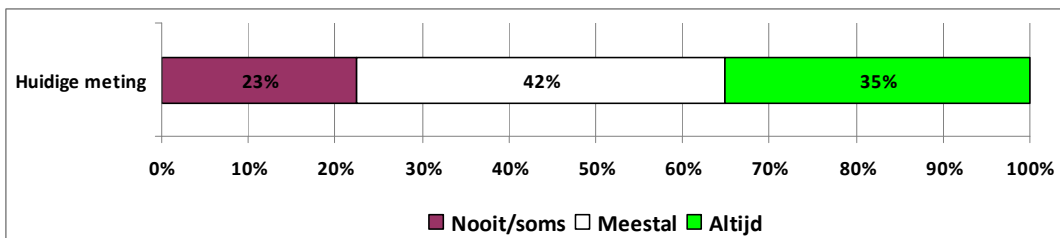
**Extra vraag 6. Gaan de begeleiders respectvol met u om?**

Deze vraag is beantwoord door 71 van de 83 respondenten.



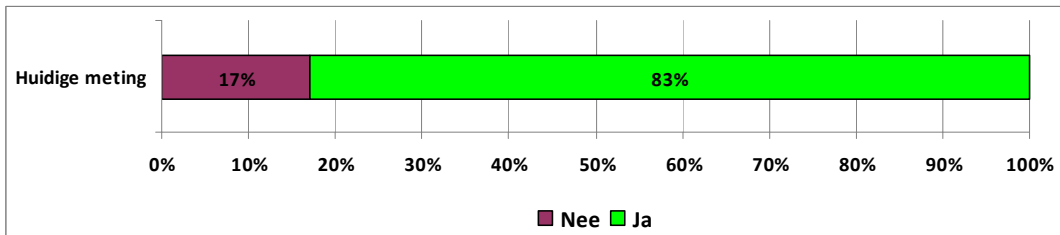
**Extra vraag 7. Heeft de begeleiding voldoende tijd voor u?**

Deze vraag is beantwoord door 71 van de 83 respondenten.



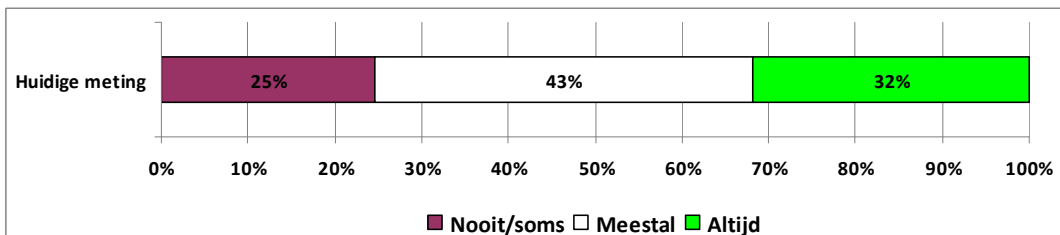
**Extra vraag 8. Staat de begeleiding open voor u ideeën of klachten?**

Deze vraag is beantwoord door 70 van de 83 respondenten.



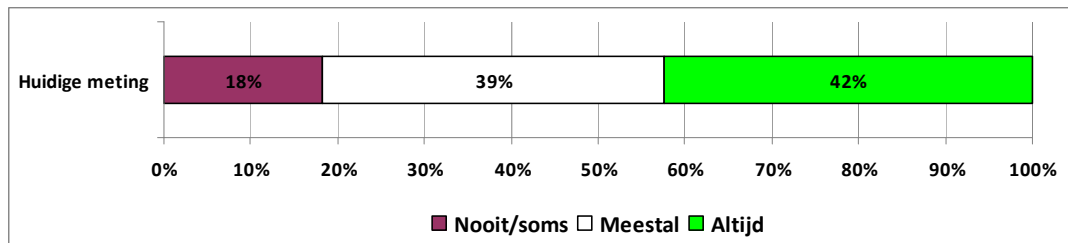
**Extra vraag 9. Krijgt u voldoende begeleiding wanneer u hulp wilt hebben bij scholing, werk, wonen, sociale contacten en vrije tijd buiten het DAC?**

Deze vraag is beantwoord door 69 van de 83 respondenten.



**Extra vraag 10. Voelt u zich voldoende veilig bij het DAC?**

Deze vraag is beantwoord door 66 van de 83 respondenten.



**Extra vraag 11. Welk rapportcijfer geeft u het DAC?**

Deze vraag is beantwoord door 64 van de 83 respondenten.

Het gemiddelde rapportcijfer dat deze respondenten aan het DAC geven is een 7,3.





## 5. Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

In dit hoofdstuk beschrijven wij opvallende zaken en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit onderdeel is echter geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat.

Het gemiddelde oordeel over het Begeleid Zelfstandig Wonen van HVO totaal BZW is een 8,2. Het gemiddelde oordeel van de landelijke spiegelgroep is een 8,0.

In paragraaf 2.3 en 2.4 worden de resultaten van de interne benchmark weergegeven. Hierin wordt zichtbaar hoe de regio's en de verschillende locaties (voorzieningen) scoren ten opzichte van het eigen totaal gemiddelde. Dit wordt ook in de regiorapporten verder toegelicht. Hieronder richten wij ons op de opvallende punten van HVO-Querido totaal BZW in verhouding tot de landelijke spiegelinformatie.

De sterrentabel (paragraaf 2.2) laat zien dat HVO-Querido totaal BZW op twee van de acht schalen een significant positievere score behaalt vergeleken met de landelijke spiegelgroep. Het betreft de schalen 'Informatie cliënten' en 'ervaren functioneren'. De scores op deze schalen wordt hieronder toegelicht.

### *Informatie over cliëntrechten +*

Vergeleken met de spiegelgroep hebben de cliënten van HVO-Querido ervaren dat zij meer informatie hebben ontvangen met betrekking tot cliëntrechten. Zo heeft 76% van de cliënten informatie gekregen over wat zij moeten doen in een noodsituatie, bijvoorbeeld als het niet goed gaat met de cliënt (vraag 5). 79% van de respondenten geeft aan informatie te hebben ontvangen over zijn/haar rechten wat betreft het inzien van het cliëntdossier (vraag 9). Ongeveer de helft van de cliënten BZW geeft aan informatie te hebben ontvangen over de klachtenprocedure en 55% over de cliëntenraad (vraag 10 en 11). Tot slot heeft 53% informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon (vraag 12). Hoewel er ten opzichte van de spiegelinformatie positief op deze schaal wordt gescoord, is het wel opvallend dat de helft van de cliënten BZW aangeeft bij de vragen 10, 11 en 12 dat zij die informatie niet hebben gehad.

### *Ervaren functioneren +*

Van de ondervraagde cliënten vindt 75% dat zij een beetje beter of veel beter functioneren vergeleken met 12 maanden geleden (vraag 31). 65% van uw cliënten vindt dat zij ook een beetje beter of veel beter met hun klachten omgaan, voor 31% is dit ongeveer hetzelfde gebleven (vraag 32). Tot slot beoordeelt 67% van de respondenten hun klachten nu een beetje beter of veel beter vergeleken met 12 maanden geleden (vraag 33).

Hoewel op de overige schalen geen significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per schaal inzicht in mogelijke verbeterpunten. Hieronder worden de meest opvallende punten uit hoofdstuk 4 genoemd. Hierbij is als grens gesteld dat 30% of meer cliënten een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende vraag. Alleen de vragen die behoren tot een van de schalen zijn hierin opgenomen.

### *Keuzemogelijkheid*

- Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (vraag 14) - 48% antwoordt met 'nee'.

### *Samenwerking meerdere hulpverleners*

- Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (vraag 41) – 41% antwoordt altijd/meestal.

Tot slot staan hieronder de overige vragen uit hoofdstuk 4 die niet worden meegenomen in de schalen maar wel opvallen vanwege de score dat 30% of meer cliënten negatief antwoord hebben gegeven.

### *Aanbod voor maatschappelijk herstel*

- Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (vraag 35) – 63% antwoordt met 'nee'.
- Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (vraag 36) – 47% antwoordt met 'nee'.
- Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (vraag 37) – 46% antwoordt met 'soms' of 'nooit'.
- Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (vraag 38) – 50% antwoordt met 'nee'.

In aanvulling op de CQ index heeft HVO-Querido een aantal vragen gesteld aan cliënten die dagbesteding ontvangen, zie hiervoor de uitkomsten in hoofdstuk 4, paragraaf 4.10. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten BZW aan het Dagactiviteiten Centrum (DAC) geven is een 7,3. Op de tien vragen die gesteld zijn, lopen de scores wat uiteen maar blijkt gemiddeld twee derde tot driekwart van de cliënten een positief oordeel te geven over het DAC.

Afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van HVO-Querido is het voorstelbaar dat u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De onderliggende vragen in hoofdstuk 4 geven u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten. De spiegelinformatie is echter geen norm voor voldoende kwaliteit, dan wel een norm voor tevredenheid van de cliënten.

## Bijlage 1 Schalen

<b>Bejegening</b>			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 13</i>	4%	36%	60%
<i>Vraag 21</i>	4%	41%	55%
<i>Vraag 22</i>	3%	28%	69%
<i>Vraag 23</i>	2%	15%	83%
<i>Vraag 24</i>	2%	23%	75%
<i>Vraag 25</i>	4%	20%	77%

<b>Informatie over cliëntrechten</b>		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 5</i>	24%	76%
<i>Vraag 9</i>	21%	79%
<i>Vraag 10</i>	48%	52%
<i>Vraag 11</i>	45%	55%
<i>Vraag 12</i>	47%	53%

<b>Deskundigheid begeleiders</b>			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 26</i>	9%	46%	45%
<i>Vraag 27</i>	23%	31%	47%
<i>Vraag 28</i>	8%	50%	42%

<b>Keuzemogelijkheid</b>		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 14</i>	48%	52%
<i>Vraag 15</i>	17%	83%
<i>Vraag 16</i>	2%	98%

<b>Informed consent</b>		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 18</i>	4%	96%
<i>Vraag 19</i>	2%	98%

	<i>Nee</i>	<i>Ja, &gt; 1 jaar</i>	<i>Ja, &lt; 1 jaar</i>
<i>Vraag 20</i>	8%	12%	81%

<b>Samenwerking meerdere hulpverleners</b>			
	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 41</i>	41%	42%	17%

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 42</i>	21%	45%	34%

	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 43</i>	8%	30%	62%

<b>Informatie over de begeleiding</b>		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	13%	87%
<i>Vraag 7</i>	21%	79%
<i>Vraag 8</i>	22%	78%

<b>Ervaren functioneren</b>			
	<i>Minder goed</i>	<i>Ongeveer het- zelfde</i>	<i>Beter</i>
<i>Vraag 31</i>	4%	22%	74%
<i>Vraag 32</i>	4%	31%	65%
<i>Vraag 33</i>	6%	27%	67%