

Wat vinden uw cliënten van de zorg
bij de Ambulante opvang?

**HVO-Querido, totaal van alle ambulante
teams Opvang**

Kiwa Prismant onderzoek naar ervaringen
van cliënten met de Ambulante opvang



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 '12. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden veeleenvoudigd, 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 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.

Uitgever

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

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index Opvang	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Opbouw van de rapportage	6
1.4	Leeswijzer	7
2.	Samenvatting resultaten	9
2.1	Samenvatting schalen	9
2.2	Sterrentabel	10
2.3	Overzicht interne significante afwijkingen, per team	11
2.4	Overzicht interne significante afwijkingen, per regio en jongeren	12
3.	Persoonskenmerken van de respondenten	13
4.	Hoe hebben de cliënten de zorgverlening van de opvang ervaren?	15
4.1	Het contact met de medewerker van deze organisatie	15
4.2	Passende hulp vanuit deze organisatie	16
4.3	Kinderen	19
4.4	Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	20
4.5	Algemeen oordeel over deze voorziening	22
4.6	Laatste vragen	22
5.	Samenvatting en aandachtspunten	23
Bijlage 1	Indicatoren Verantwoorde Zorg	25

1. Inleiding

1.1 CQ-Index Opvang

De CQ-Index Opvang is bedoeld om de kwaliteit van de zorg geboden door de opvang te meten vanuit het perspectief van de cliënt. Met opvang wordt bedoeld: maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en opvang voor zwerfjongeren. De CQ-Index Opvang is ontwikkeld voor verschillende typen opvang; laagdrempelige opvangvoorzieningen, crisisopvangvoorzieningen, woonvoorzieningen, voorzieningen voor begeleid (zelfstandig) wonen en teams die ambulante woonbegeleiding of outreachende zorg bieden.

Er bestaan twee versies van de CQ-Index Opvang, namelijk de Ambulante vragenlijst voor cliënten in residentiële voorzieningen en de ambulante vragenlijst voor cliënten die vaak ambulante hulp krijgen.

In het najaar van 2011 heeft Kiwa Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die gebruik maken (of hebben gemaakt) van Ambulante opvang van HVO-Querido. Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd met de CQ-Index 'Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang'. De afkorting CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet de ervaringen van cliënten met de zorgverlening. De CQ-vragenlijst voor het meten van ervaringen met de ambulante opvang is ontwikkeld door Beijersbergen & Wolf van het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz), welke onderdeel is het van het UMC St Radboud. Het basisontwerp van de vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. De vragenlijst is in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg¹. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt.

1.2 Onderzoeksmethode

De vragenlijst *CQ-Index Opvang (ambulant)* bevat 42 vragen. De vragenlijst is onderverdeeld in de volgende thema's:

- Het contact met de medewerkers van deze voorziening
- Passende hulp vanuit deze organisatie
- Kinderen
- Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties
- Algemeen oordeel over deze organisatie
- Laatste vragen.

Naast deze thema's zijn nog enkele vragen gesteld met betrekking tot de achtergrond van de respondent.

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

De vragen van de CQI Opvang vormen 3 schalen:

Schaal	Vraagnummers
Werkrelatie	11 t/m 14
Hulp	15 t/m 19, 22 t/m 25, 27
Resultaat van de hulp	32 t/m 36

Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van schriftelijke vragenlijsten. Van de in totaal 587 uitgereikte vragenlijsten via de ambulante teams Opvang, zijn bij elkaar 303 ingevulde vragenlijsten zijn retour gekomen. Dit is een gemiddelde respons van 52%.

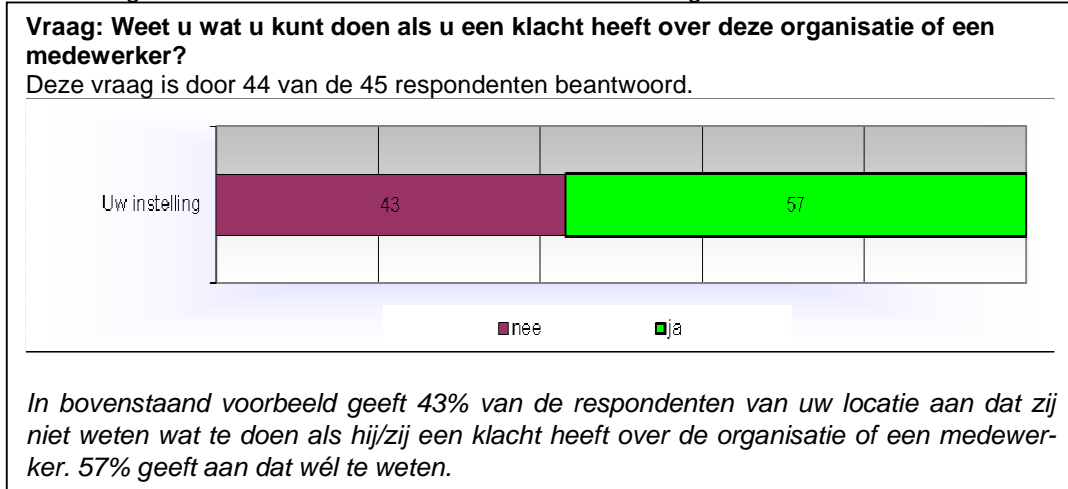
1.3 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de schalen die bevroegd zijn. 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 uitkomsten per vraag, geordend per schaal.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage geeft de resultaten weer van de antwoorden die gegeven zijn door de cliënten die zijn aangeschreven en geïnterviewd.

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.



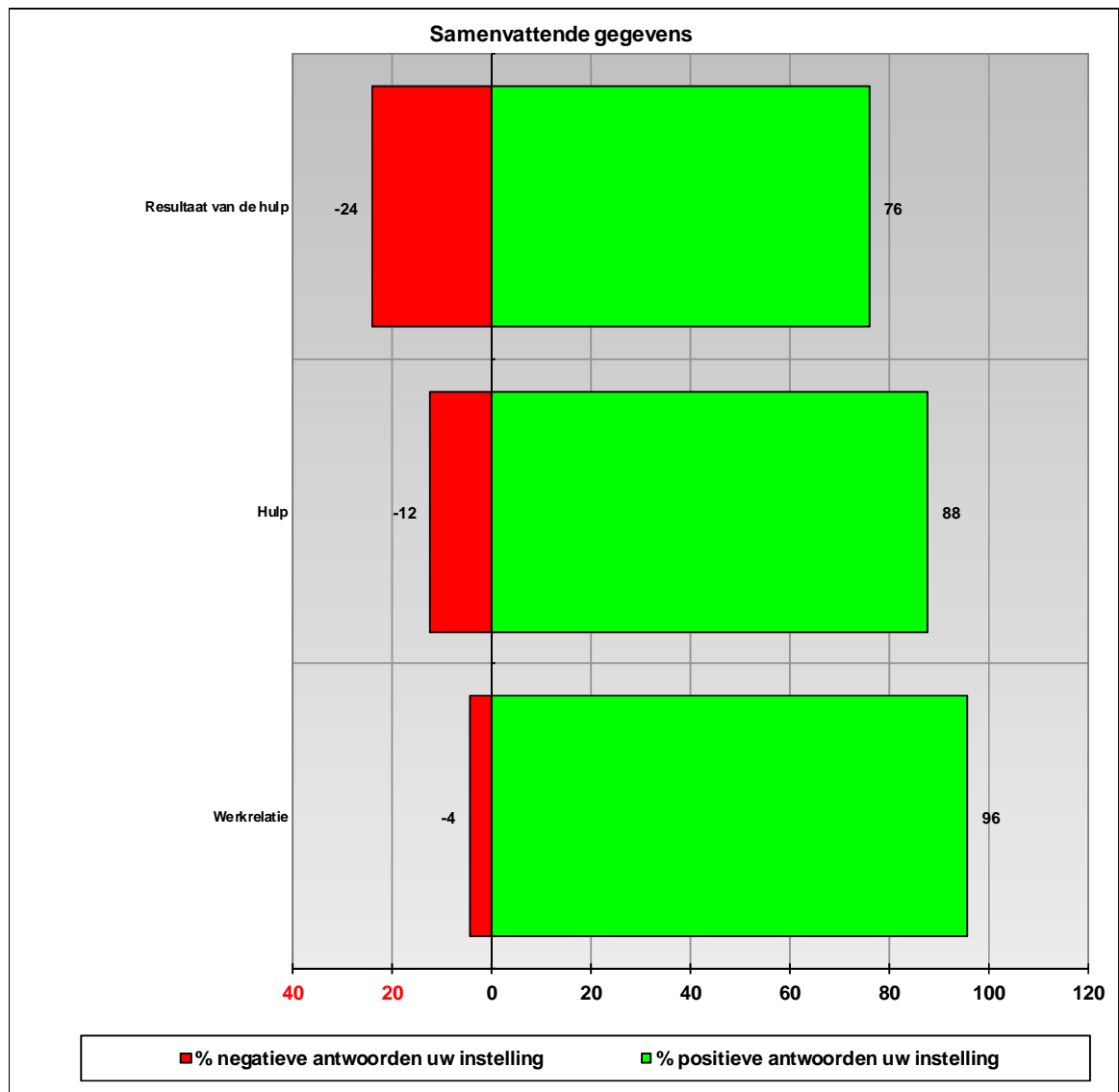
De grafieken en tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. De percentages in sommige grafieken en tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

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.

2. Samenvatting resultaten

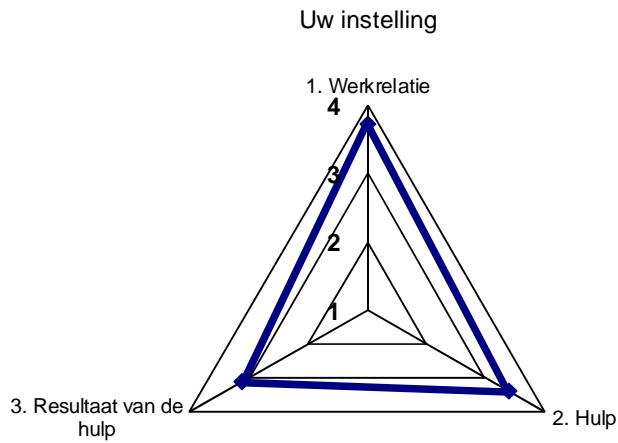
2.1 Samenvatting schalen

Onderstaande figuur geeft per schaal aan welk percentage van de respondenten een positief antwoord of een negatief antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. De antwoordcategorieën 'meestal' en 'altijd' zijn bijvoorbeeld positief en de antwoordcategorieën 'soms' en 'nooit' zijn negatief. In gevallen dat een vraag negatief is gesteld, is de codering precies tegenovergesteld.



2.2 Sterrentabel

In de onderstaande spinnenwebfiguur wordt per schaal weergegeven wat de gemiddelde score is van uw organisatie. De gemiddelde score varieert van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 4 is positiever en een score richting 1 is negatiever. Dus hoe dicht de lijn bij de buitenkant van het web ligt, hoe hoger (positiever) de gemiddelde score is.



—•— Uw instelling

2.3 Overzicht interne significante afwijkingen, per team

In tabel 2.1 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de teams significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten Opvang Ambulant 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 2.1 Overzicht sterrentabellen van de ambulante teams Opvang

schalen Opvang Ambulant	BWA C/O/W/N	Roggeveen	Alexandria	BWA O/O	AMB Fleeerde	BWA Z/NW	Werkhotel Daniel Stalpert
Werkrelatie	**	**	**	**	**	***	**
Hulp	**	**	**	**	*	***	*
Resultaat van de hulp	**	**	**	**	**	***	*

Deze tabel laat zien dat alleen het team BWA Z/NW significant positiever scoort ten opzichte van het intern totaalresultaat, en maar liefst op alle drie schalen. Het team AMB Fleeerde scoort op één schaal negatiever en Werkhotel Daniël Stalpertstraat laat op twee schalen een significant lagere score zien. Bij de overige teams zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal Opvang Ambulant.

2.4 Overzicht interne significante afwijkingen, per regio en jongeren

In tabel 2.2 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende regio's en doelgroep significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten Opvang Ambulant van HVO-Querido.

De analyse van de resultaten op teamniveau laat de significante verschillen zien tussen de onderlinge ambulante teams. De regio's en de teams verhouden zich als volgt:

- Regio C/OW/N: BWA COWN, Roggeveen en Alexandria
- Regio O/ZO: BWA OZO en AMB Fleerde
- Regio Z/NW: BWA ZNW en Werkhôtel Daniël Stalpertstraat

Tabel 2.2 Overzicht sterrentabellen van de regio's Opvang Ambulant

schalen	regio's				alleen jongeren
	regio C/OW/N	regio OZO	regio Z/NW		
Werkrelatie	**	**	***	**	
Hulp	**	**	**	**	
Resultaat van de hulp	**	**	**	*	

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

Bij de doelgroep jongeren (jonger dan 25 jaar) is ten opzichte van de doelgroep ouderen een negatieve significante score behaald op de schaal 'resultaat van de hulp'.

De doelgroep jongeren is een verzameling van de jonge cliënten van de BWA's uit alle drie regio's, team Alexandria, AMB Fleerde en werkhôtel Daniël Stalpertstraat.

3. Persoonskenmerken van de respondenten

Hieronder worden de persoonskenmerken van de respondenten, welke gesteld worden in het eerste thema 'Vragen over uzelf', weergegeven.

Geslacht, leeftijd en opleiding

Geslacht en leeftijd	Uw instelling
Mannen	52%
Vrouwen	48%
Gemiddelde leeftijd (jaar)	31,0

Opleidingsniveau	Uw instelling
Geen onderwijs	8%
Lagere school	13%
VMBO	13%
MAVO	25%
MBO	31%
Voorgezet onderwijs	8%
HBO	1%
WO	2%
Anders	1%

Geboorteland respondent, vader en moeder

Geboorteland respondent	Uw instelling
Nederland	61%
Indonesië	1%
Suriname	15%
Marokko	7%
Turkije	1%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	7%
Aruba	1%
Anders	6%

Geboorteland vader	Uw instelling
Nederland	27%
Indonesië	2%
Suriname	32%
Marokko	14%
Turkije	2%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	9%
Aruba	1%
Anders	12%

Geboorteland moeder	Uw instelling
Nederland	32%
Indonesië	2%
Suriname	31%
Marokko	14%
Turkije	2%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	7%
Aruba	2%
Anders	9%

Slaapplaats

Slaapplaats	Uw instelling
Op straat	1%
In de nachtopvang	8%
Bij familie: tijdelijk	8%
Bij familie: tijdelijk	4%
Elders	82%

Gezondheid

Lichamelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	10%
Zeer goed	15%
Goed	47%
Matig	24%
Slecht	4%

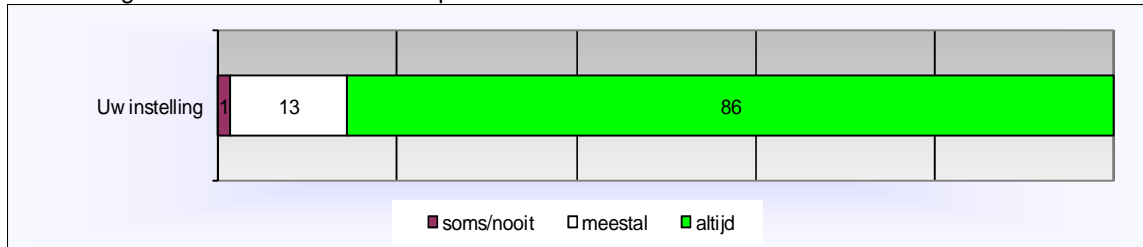
Geestelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	15%
Zeer goed	18%
Goed	47%
Matig	18%
Slecht	3%

4. Hoe hebben de cliënten de zorgverlening van de opvang ervaren?

4.1 Het contact met de medewerker van deze organisatie

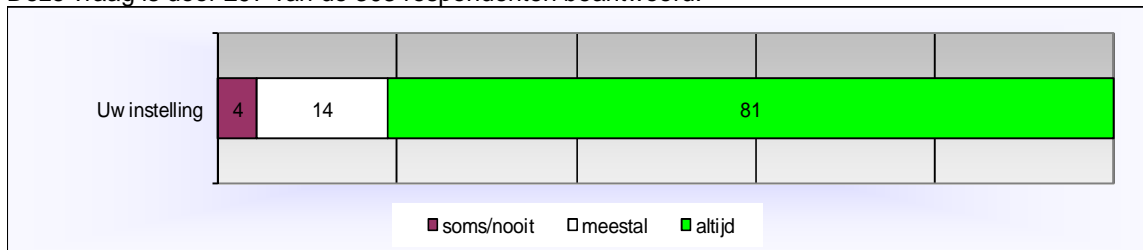
11. Is de medewerker beleefd tegen u?

Deze vraag is door 297 van de 303 respondenten beantwoord.



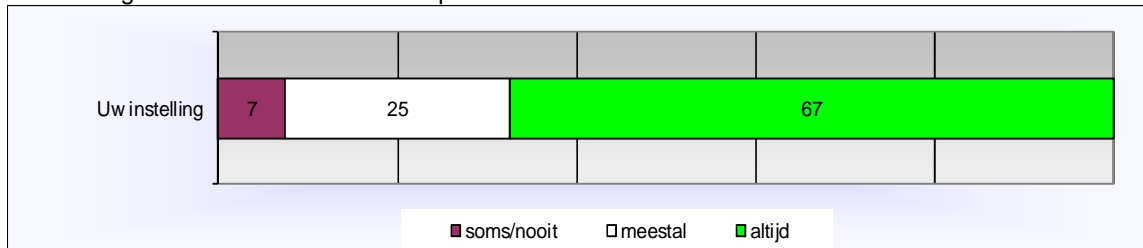
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

Deze vraag is door 297 van de 303 respondenten beantwoord.



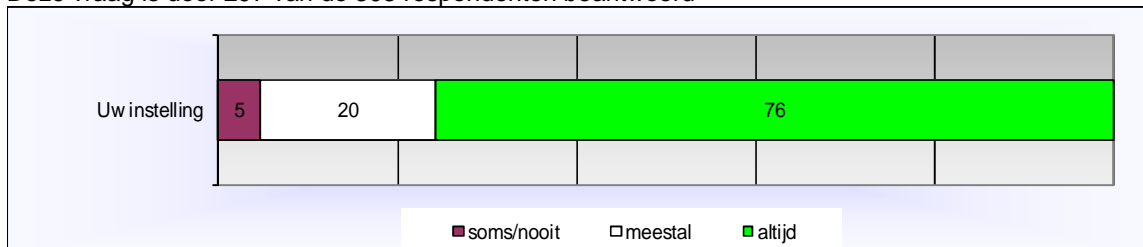
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 295 van de 303 respondenten beantwoord.



14. Neemt de medewerker u serieus?

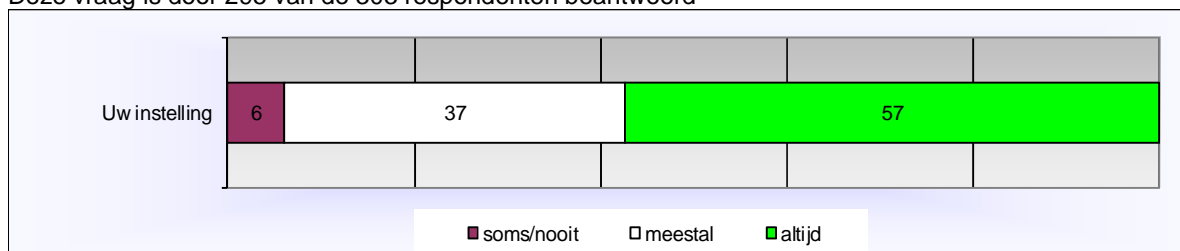
Deze vraag is door 297 van de 303 respondenten beantwoord.



4.2 Passende hulp vanuit deze organisatie

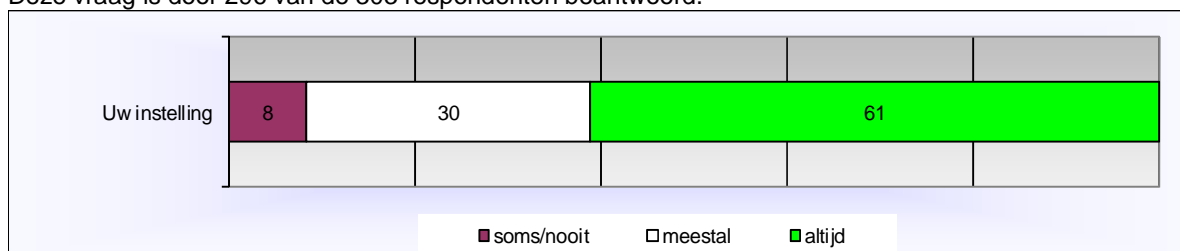
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 295 van de 303 respondenten beantwoord



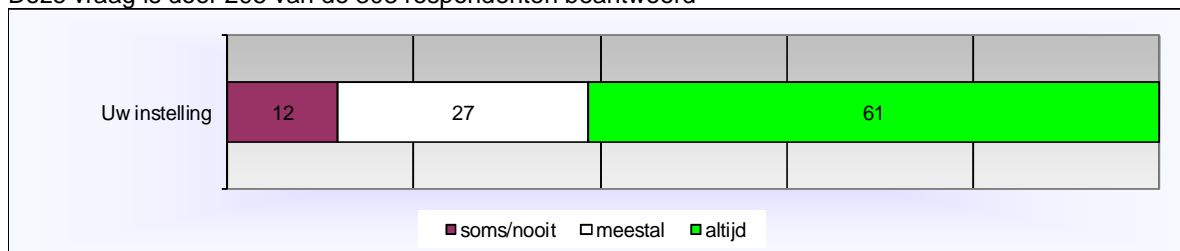
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt?

Deze vraag is door 296 van de 303 respondenten beantwoord.



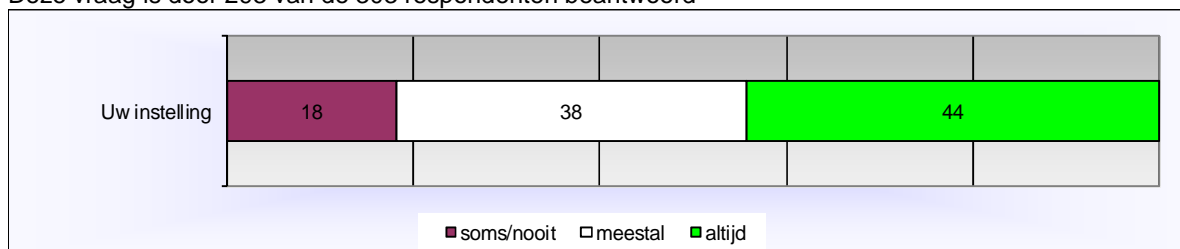
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 295 van de 303 respondenten beantwoord



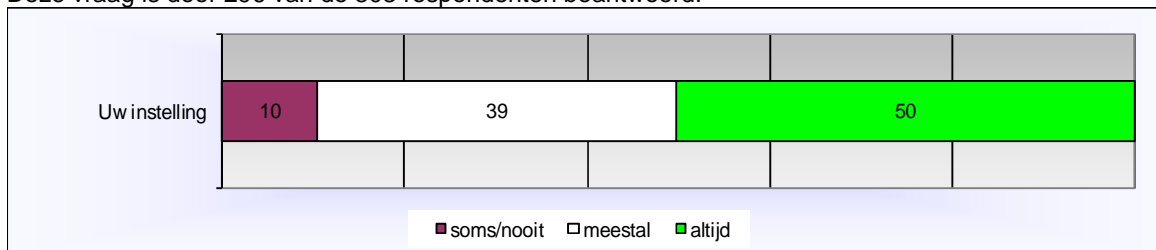
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 293 van de 303 respondenten beantwoord



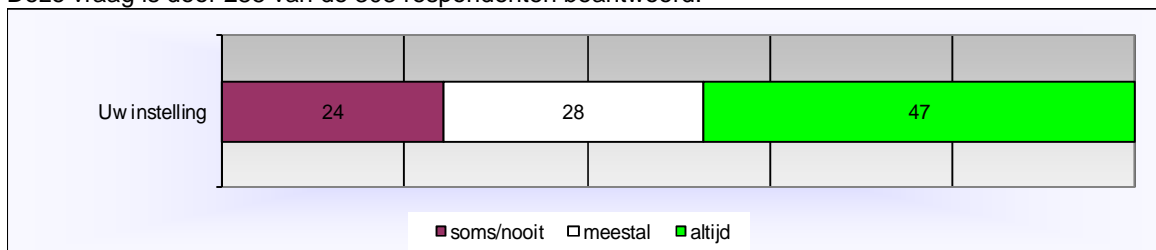
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft?

Deze vraag is door 296 van de 303 respondenten beantwoord.



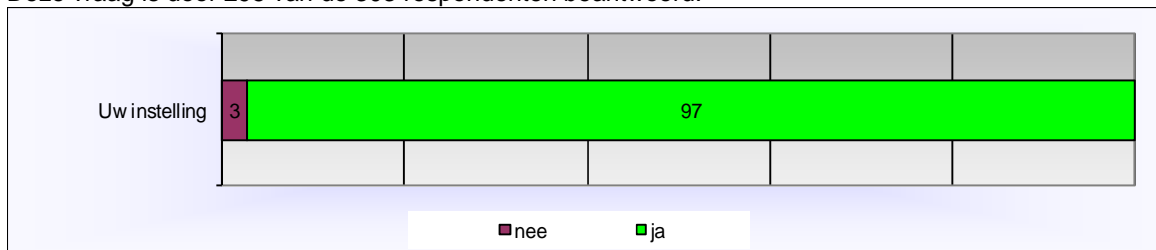
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

Deze vraag is door 285 van de 303 respondenten beantwoord.



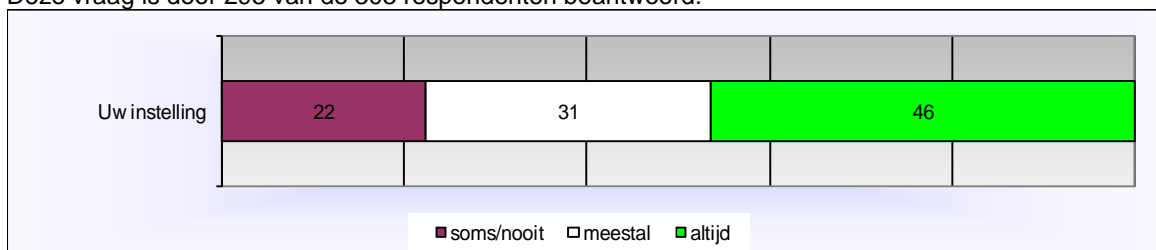
21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?

Deze vraag is door 295 van de 303 respondenten beantwoord.



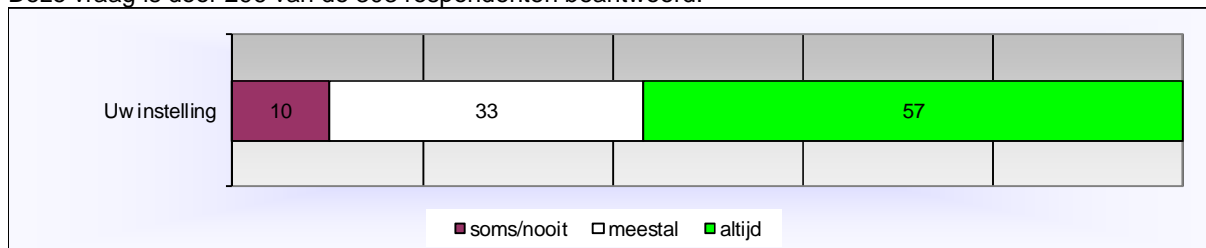
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past?

Deze vraag is door 295 van de 303 respondenten beantwoord.



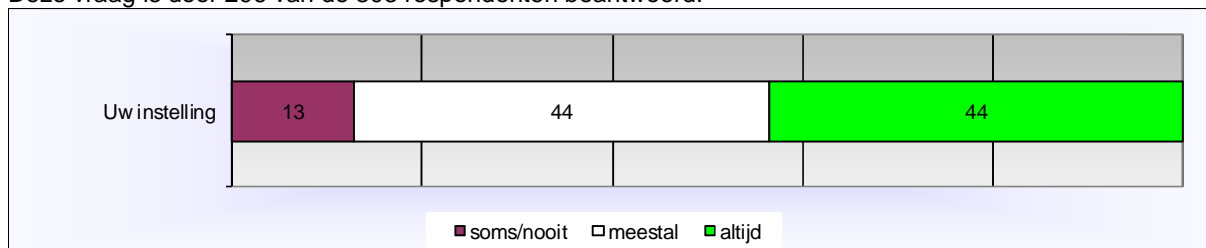
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

Deze vraag is door 296 van de 303 respondenten beantwoord.



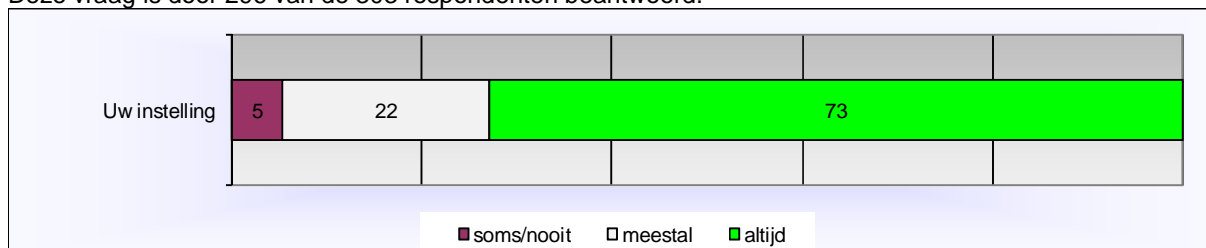
24. Krijgt u op het juiste moment informatie?

Deze vraag is door 296 van de 303 respondenten beantwoord.



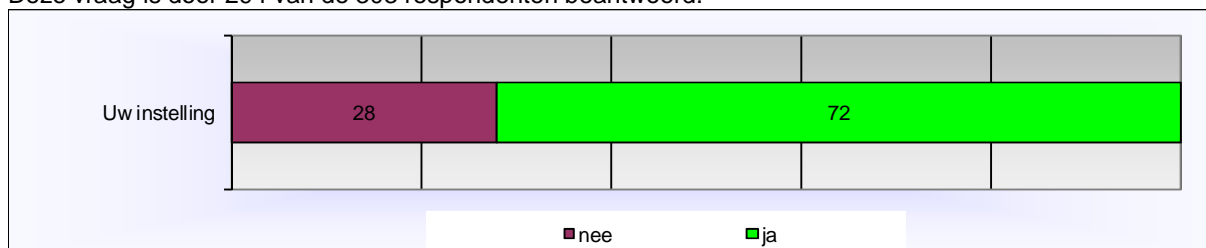
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 296 van de 303 respondenten beantwoord.



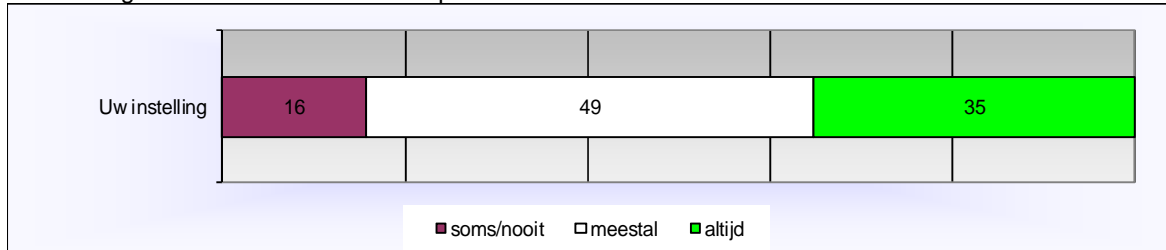
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker?

Deze vraag is door 294 van de 303 respondenten beantwoord.



27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?

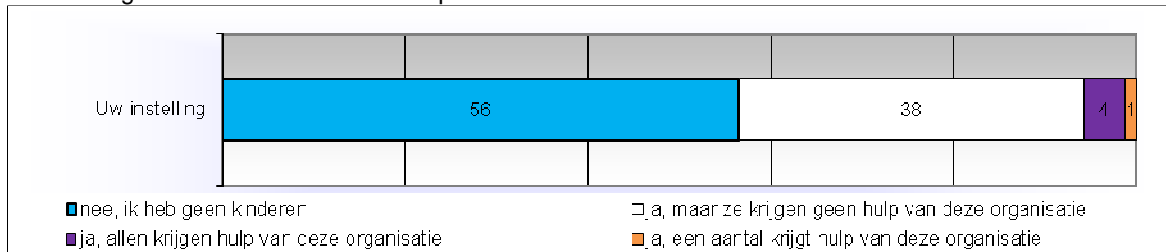
Deze vraag is door 293 van de 303 respondenten beantwoord.



4.3 Kinderen

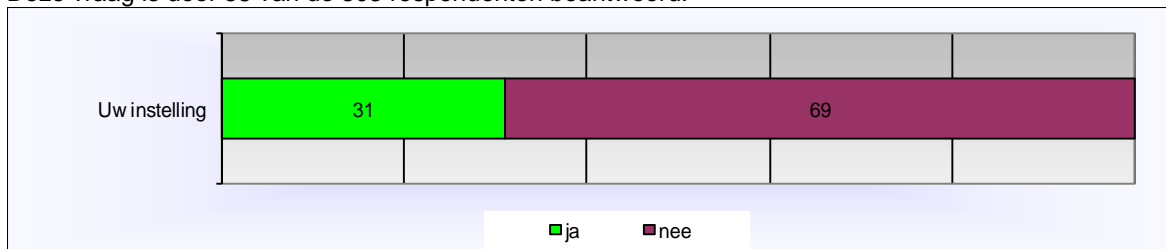
28. Heeft u kinderen? En zo ja, krijgen uw kinderen ook hulp van deze organisatie?

Deze vraag is door 248 van de 303 respondenten beantwoord



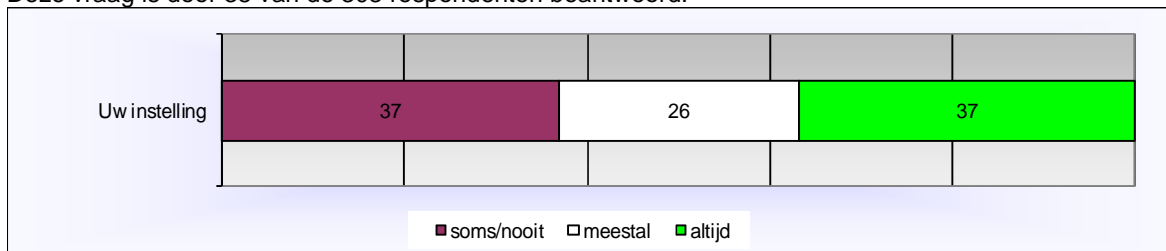
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen?

Deze vraag is door 58 van de 303 respondenten beantwoord.



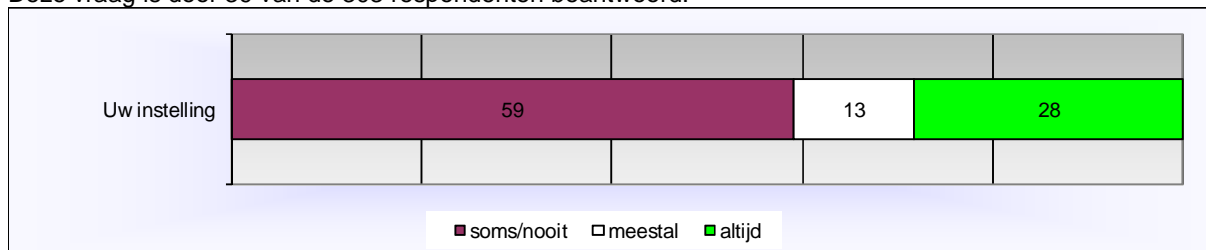
30. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben?

Deze vraag is door 38 van de 303 respondenten beantwoord.



31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?

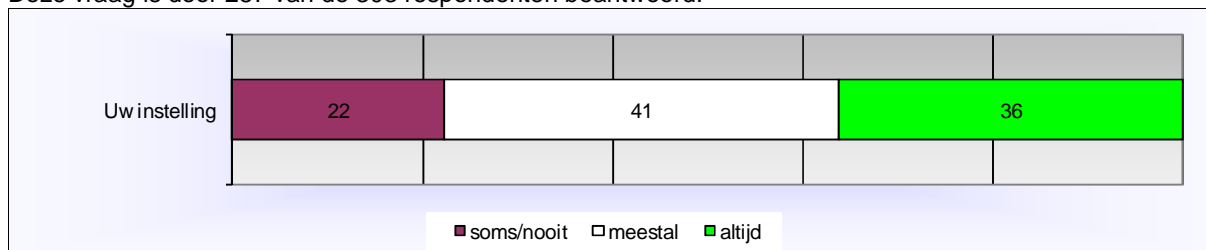
Deze vraag is door 39 van de 303 respondenten beantwoord.



4.4 Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties

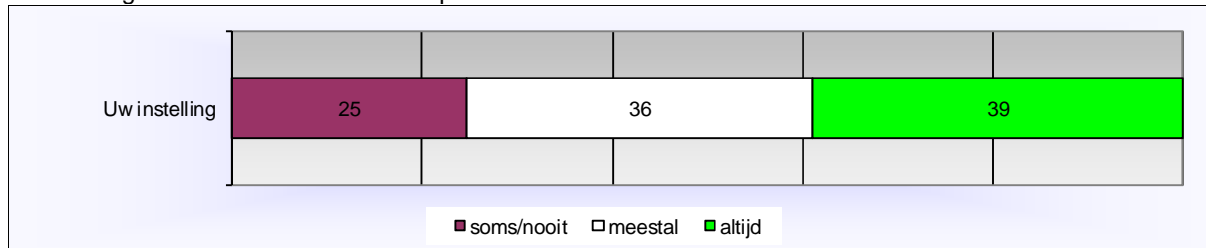
32. Gaat het door de hulp beter met u?

Deze vraag is door 287 van de 303 respondenten beantwoord.



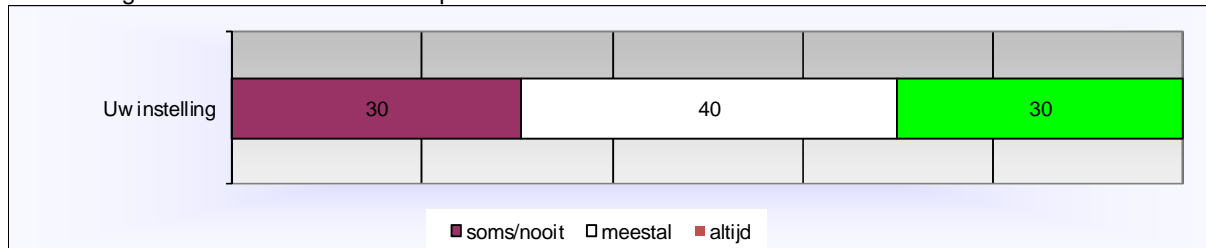
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?

Deze vraag is door 288 van de 303 respondenten beantwoord.



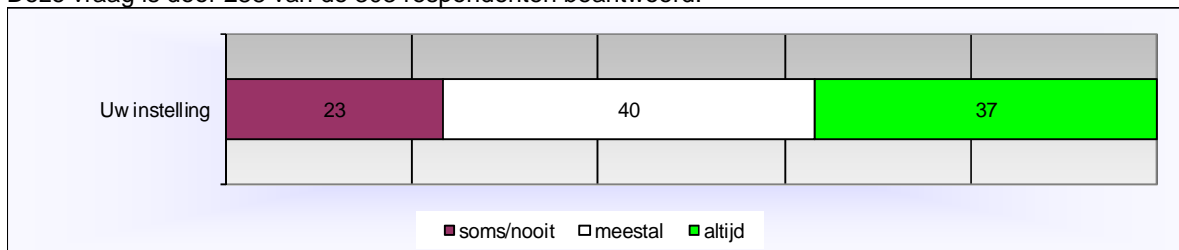
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

Deze vraag is door 286 van de 303 respondenten beantwoord.



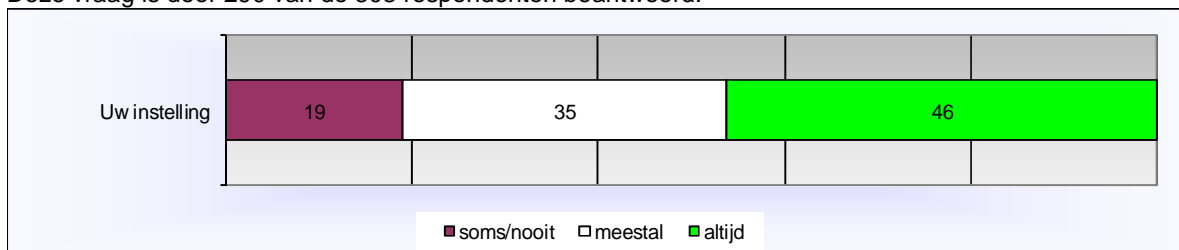
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 288 van de 303 respondenten beantwoord.



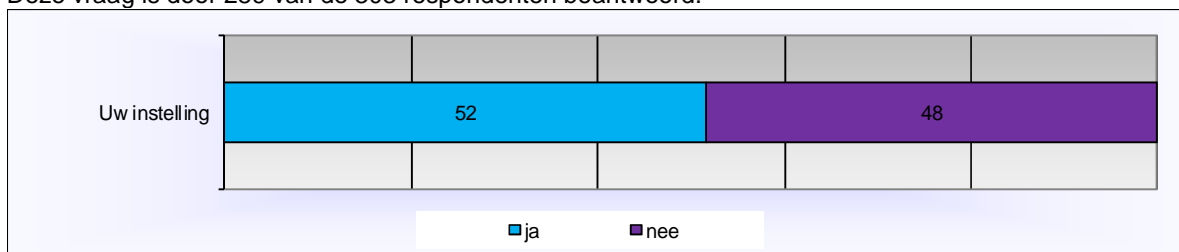
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

Deze vraag is door 290 van de 303 respondenten beantwoord.



37. Krijgt u hulp van andere instanties?

Deze vraag is door 289 van de 303 respondenten beantwoord.



4.5 Algemeen oordeel over deze voorziening

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

	Uw instelling
Welke cijfer geeft u de zorginstelling?	7,8

4.6 Laatste vragen

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

Hulp bij het invullen: Wie	Uw instelling
Nee	79%
J,a, een onderzoeker	9%
Ja, een medewerker	13%
Ja, een tolk	2%
Ja, iemand anders	2%

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

Hulp bij het invullen: Hoe	Uw instelling
Heeft de vragen voorgelezen	11%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	5%
Heeft de vragen beantwoord	0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	1%
Heeft op een andere manier geholpen	1%

5. Samenvatting en aandachtspunten

In deze paragraaf beschrijven we de onderliggende vragen uit de samenvattende tabel en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen HVO-Querido te verhogen.

Het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten samen van Opvang Ambulant geven aan de instelling is een 7,8.

De samenvattende figuur (paragraaf 2.1) geeft aan dat op het merendeel van de schalen de positieve score groter is dan de negatieve score. De schalen worden hieronder beschreven:

Werkrelatie (het contact met de medewerker)

Deze schaal scoort van de drie schalen het meest positief, gemiddeld geven de respondenten namelijk binnen deze schaal 96% positieve antwoorden. Zo zijn de medewerkers meestal/altijd beleefd tegen de cliënten, ervaart 99% van de respondenten (vraag 11). Volgens 95% luisteren de medewerkers meestal/altijd aandachtig (vraag 12). 93% van de respondenten laat weten dat de medewerkers altijd genoeg tijd hebben voor de cliënt (vraag 13). Tot slot nemen de medewerkers de cliënten serieus, vindt 96% (vraag 14). Al met al geven de respondenten een positief oordeel over de werkrelatie.

Hulp

Met 88% positieve antwoorden scoort deze schaal gemiddeld hoog. 94% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers de cliënten zelf beslissingen laten nemen over hun leven (vraag 15). Volgens 91% houdt de medewerker rekening met wat men wil (vraag 16). 88% zegt zoveel hulp te krijgen als men nodig heeft (vraag 17). 82% is altijd tevreden over de snelheid van de hulp (vraag 18). 89% geeft aan dat men de medewerker kan bereiken wanneer men hulp nodig heeft (vraag 19). Volgens 46% wordt altijd besproken of de opvang of hulp nog steeds bij de cliënt past, 31% antwoordt 'meestal' en 22% met 'nooit' (vraag 22). Verder geeft 90% aan dat men de informatie krijgt die men nodig heeft (vraag 23).

De meeste respondenten (88%) geven te kennen de informatie meestal of altijd op het juiste moment te krijgen (vraag 24). Medewerkers leggen dingen meestal/altijd op een begrijpelijke manier uit volgens 95% van de respondenten en als laatste is de hulp die men krijgt volgens 84% meestal of altijd op elkaar afgestemd (vraag 27).

Resultaat van de hulp

Met ongeveer driekwart positieve antwoorden scoort deze schaal in vergelijking met de andere schalen van CQ Opvang Ambulant het minst positief. De reden hiervoor moet worden gezocht in de onderliggende vragen. 77% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp altijd of meestal beter gaat, 22% ervaart dit niet (vraag 32). 75% geeft aan dat men door de hulp meestal of altijd de dingen kan doen die men belangrijk vindt (vraag 33). 30% van de respondenten is van mening dat men door de hulp altijd beter met mensen of situaties om kan gaan waar men eerder problemen mee had, voor 40% is dit meestal het geval en voor 30% soms of nooit (vraag 34). Verder geeft 77% te kennen dat men door de hulp altijd of meestal beter beslissingen kan nemen over het leven (vraag 35). Als laatste vraag

binnen deze schaal heeft 81% van de respondenten altijd of meestal meer hoop voor de toekomst door de hulp (vraag 36).

Naast de vragen op de thema's, kan het ook inzicht geven te kijken naar vragen die niet onder een thema vallen. Hieronder volgt een overzicht van de meest opvallende resultaten van deze vragen. Hierbij is als grens gesteld dat 20% of meer cliënten een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende vraag:

- Krijgt u advies bij uw veiligheid (vraag 20)? 24% geeft aan soms/ nooit advies te krijgen.
- Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker (vraag 26)? 28% geeft aan dit niet te weten.

Tot slot treft u in hoofdstuk 4 enkele vragen die gaan over de hulp en begeleiding aan kinderen waarop zowel positief als negatief wordt gescoord, maar deze vragen zijn door een beperkt aantal respondenten beantwoord of zijn niet van toepassing.

De respondenten zijn over het algemeen erg tevreden over de zorg die verleend wordt door de maatschappelijke opvang (ambulant) van HVO-Querido. Toch kan het zijn dat u, afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau, niet tevreden bent met een bepaalde score. Bovengenoemde aspecten en de onderliggende vragen in hoofdstuk 4 geven u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten.

Bijlage 1 Indicatoren Verantwoorde Zorg

In deze bijlage wordt aangegeven welke onderliggende vragen uit de CQ-Index 'Ervaringen met de opvang (ambulant) tot de indicatoren behoren en de bijbehorende scores van uw instelling.

1. Werkrelatie			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 11	1%	13%	86%
Vraag 12	4%	14%	81%
Vraag 13	7%	25%	67%
Vraag 14	5%	20%	76%

2. Hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 15	6%	37%	57%
Vraag 16	8%	30%	61%
Vraag 17	12%	27%	61%
Vraag 18	18%	38%	44%
Vraag 19	10%	39%	50%
Vraag 22	22%	31%	46%
Vraag 23	10%	33%	57%
Vraag 24	13%	44%	44%
Vraag 25	5%	22%	73%
Vraag 27	16%	49%	35%

3. Resultaat van de hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 32	22%	41%	36%
Vraag 33	25%	36%	39%
Vraag 34	30%	40%	30%
Vraag 35	23%	40%	37%
Vraag 36	19%	35%	46%