

Wat vinden uw cliënten van de
zorg bij de niet-ambulante opvang?

**HVO-Querido, totaalrapport
van 10 voorzieningen**

Kiwa Prismant onderzoek naar
ervaringen van cliënten met de
niet-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 vervoelvoudigd, 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 gedeponneerd 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 en aandachtspunten | 9 |
| 2.1 | Samenvatting schalen | 9 |
| 2.2 | Sterrentabel | 10 |
| 2.3 | Overzicht interne significante afwijkingen, per voorziening | 11 |
| 2.4 | Overzicht interne significante afwijkingen, per regio | 12 |
| 3. | Persoonskenmerken van de respondenten | 13 |
| 4. | Hoe hebben de cliënten de zorgverlening van de opvang ervaren? | 15 |
| 4.1 | De omstandigheden in de voorziening | 15 |
| 4.2 | Het contact met de medewerkers van de voorziening | 17 |
| 4.3 | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening | 18 |
| 4.4 | Kinderen | 21 |
| 4.5 | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties | 23 |
| 4.6 | Algemeen oordeel over deze voorziening | 24 |
| 4.7 | Laatste vragen | 24 |
| 5. | Samenvatting en aandachtspunten | 25 |
| Bijlage 1 | Indicatoren Verantwoorde Zorg | 27 |

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 niet-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 niet-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 niet-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 (niet-ambulant)* bevat 52 vragen. De vragenlijst is onderverdeeld in de volgende thema's:

- De omstandigheden in de voorziening
- Het contact met de medewerkers van de voorziening
- Passende opvang en hulp vanuit de voorziening
- Kinderen
- Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties
- Algemeen oordeel over deze voorziening
- 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 4 schalen:

| Schaal | Vraagnummers |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Werkrelatie | 19 t/m 22 |
| Hulp | 23 t/m 27, 30 t/m 33, 35 |
| Resultaat van de hulp | 42 t/m 46 |
| Leefomstandigheden in de voorziening | 11 t/m 14, 16, 17 |

Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van schriftelijke vragenlijsten. Van de in totaal 559 uitgereikte vragenlijsten in de 10 voorzieningen, zijn bij elkaar 273 vragenlijsten ingevuld en retour gekomen. Dit is een gemiddelde respons van 49%.

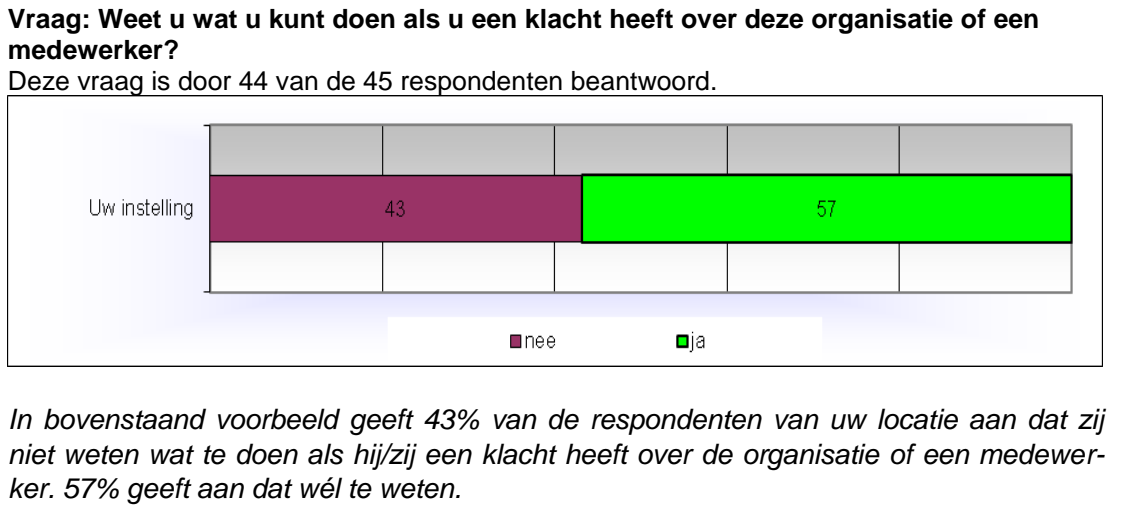
1.3 Opbouw van de rapportage

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 benaderd voor onderzoek.

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.



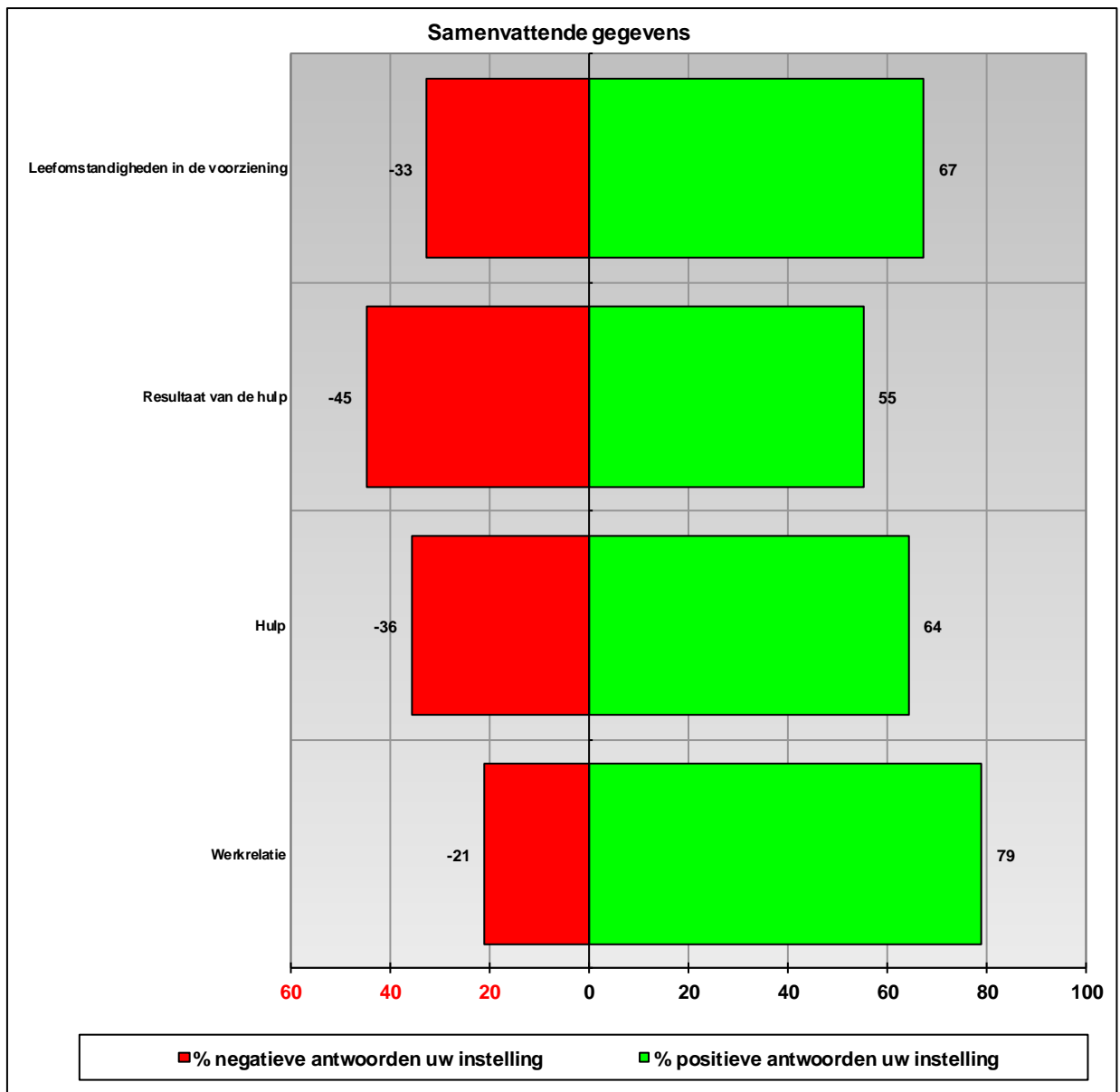
De grafieken en tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. De percentages in sommige grafieken en tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

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 en aandachtspunten

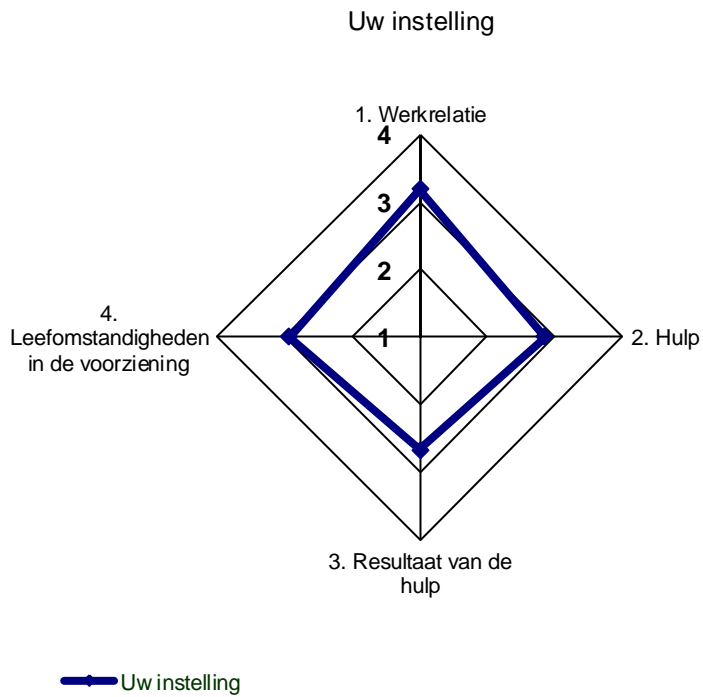
2.1 Samenvatting schalen

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 dichterbij de buitenkant van het web ligt, hoe hoger (positiever) de gemiddelde score is.



2.3 Overzicht interne significante afwijkingen, per voorziening

In tabel 2.1 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de voorzieningen significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten Opvang Niet-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 voorzieningen Opvang

| Schalen Opvang Niet-Ambulant | WOB | De Aak | Roggeveen | Alexandria/Reina | Passantenverblijf | Passantenhotel/Nassau | Elisrijkdreef | De Vaart | Flierbosdreef | Opvanghotel Ruyschael |
|--------------------------------------|-----|--------|-----------|------------------|-------------------|-----------------------|---------------|----------|---------------|-----------------------|
| Werkrelatie | ** | ** | ** | * | ** | ** | ** | *** | * | ** |
| Hulp | ** | ** | ** | * | ** | ** | ** | *** | ** | ** |
| Resultaat van de hulp | ** | ** | ** | * | ** | ** | ** | *** | ** | ** |
| Leefomstandigheden in de voorziening | ** | ** | ** | * | ** | ** | ** | *** | * | ** |

Deze tabel laat zien dat alleen de voorziening De Vaart significant positiever scoort ten opzichte van het intern totaalresultaat, en maar liefst op alle vier schalen. De voorziening Flierbosdreef scoort op twee schalen negatiever en Alexandria/Reina laat op alle vier schalen een significant lagere score zien. Bij de overige voorzieningen zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren op de schalen (thema's) rond het totaal gemiddelde van de voorzieningen (Opvang Niet-ambulant) van HVO-Querido.

2.4 Overzicht interne significante afwijkingen, per regio

In tabel 2.2 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende regio's significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten van Opvang Niet-ambulant (de voorzieningen) van HVO-Querido.

De analyse van de resultaten op regio niveau laat de significante verschillen zien tussen de onderlinge voorziening. De regio's en de voorzieningen verhouden zich als volgt:

- Regio C/OW/N: WOB, De Aak, Roggeveen, Alexandria/Reina, Passantenverblijf en Passantenhotel/Nassau.
- Regio O/ZO: Elsrijkdreef, De Vaart en Flierbosdreef
- Regio Z/NW: gelijk aan één voorziening Opvanghotel Ruysdael

Tabel 2.2 Overzicht sterrentabellen van de regio's Opvang Niet-ambulant (voorzieningen)

| schalen | regio C/OW/N | regio O/ZO | regio Z/NW |
|--------------------------------------|--------------|------------|------------|
| Werkrelatie | * | ** | ** |
| Hulp | * | *** | ** |
| Resultaat van de hulp | * | *** | ** |
| Leefomstandigheden in de voorziening | * | ** | ** |

Deze tabel laat zien dat de regio Centrum/Oud-West/Noord (C/OW/N) op vier schalen een significant lagere score behaald ten opzichte van het eigen totaalresultaat. De regio Oost/Zuidoost (O/ZO) scoort op twee schalen significant positiever. Bij de regio Zuid/Nieuw-West (Z/NW) zijn geen significante afwijkingen geconstateerd, zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal Opvang Niet-ambulant (voorzieningen).

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 | 70% |
| Vrouwen | 30% |
| Gemiddelde leeftijd (jaar) | 42,6 |

| Opleidingsniveau | Uw instelling |
|---------------------|---------------|
| Geen onderwijs | 18% |
| Lagere school | 11% |
| VMBO | 16% |
| MAVO | 24% |
| MBO | 17% |
| Voorgezet onderwijs | 6% |
| HBO | 5% |
| WO | 2% |
| Anders | 1% |

Geboorteland respondent, vader en moeder

| Geboorteland | Uw instelling |
|----------------------|---------------|
| Nederland | 47% |
| Indonesië | 1% |
| Suriname | 22% |
| Marokko | 10% |
| Turkije | 3% |
| Duitsland | 0% |
| Nederlandse Antillen | 7% |
| Aruba | 2% |
| Anders | 8% |

| Geboorteland | Uw instelling |
|----------------------|---------------|
| Nederland | 33% |
| Indonesië | 1% |
| Suriname | 30% |
| Marokko | 11% |
| Turkije | 3% |
| Duitsland | 1% |
| Nederlandse Antillen | 6% |
| Aruba | 2% |
| Anders | 12% |

| Geboorteland | Uw instelling |
|----------------------|----------------------|
| Nederland | 31% |
| Indonesië | 2% |
| Suriname | 29% |
| Marokko | 12% |
| Turkije | 3% |
| Duitsland | 0% |
| Nederlandse Antillen | 6% |
| Aruba | 3% |
| Anders | 14% |

Slaapplaats

| Slaapplaats | Uw instelling |
|------------------------|----------------------|
| Op straat | 8% |
| In de nachtopvang | 48% |
| Bij familie: tijdelijk | 10% |
| Bij familie: tijdelijk | 3% |
| Elders | 30% |

Gezondheid

| Lichamelijke gezondheid | Uw instelling |
|--------------------------------|----------------------|
| Uitstekend | 11% |
| Zeer goed | 13% |
| Goed | 41% |
| Matig | 24% |
| Slecht | 11% |

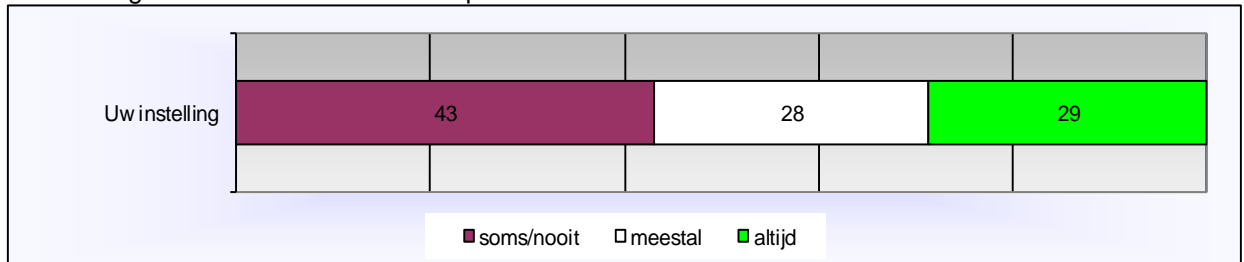
| Geestelijke gezondheid | Uw instelling |
|-------------------------------|----------------------|
| Uitstekend | 16% |
| Zeer goed | 13% |
| Goed | 44% |
| Matig | 22% |
| Slecht | 6% |

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

4.1 De omstandigheden in de voorziening

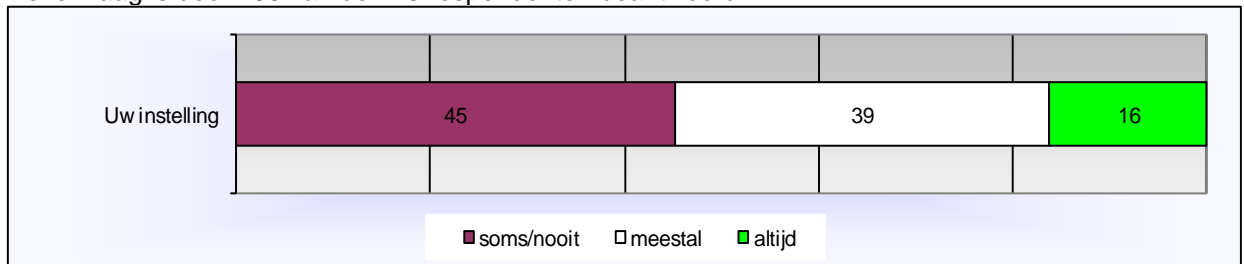
11. Heeft u privacy in de voorziening?

Deze vraag is door 262 van de 273 respondenten beantwoord.



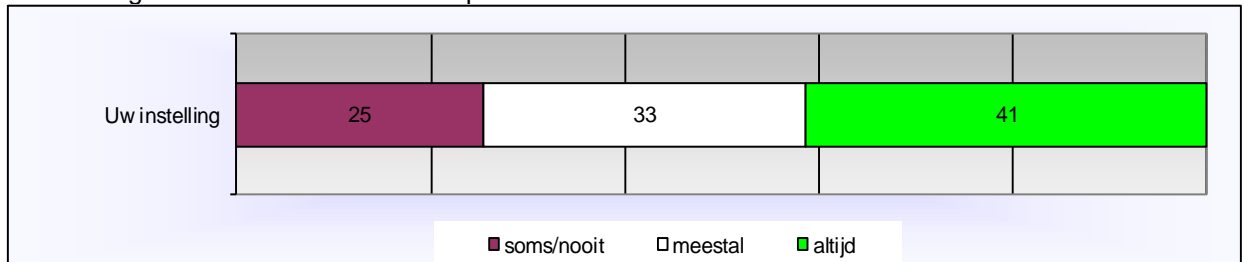
12. Is de sfeer prettig?

Deze vraag is door 259 van de 273 respondenten beantwoord.



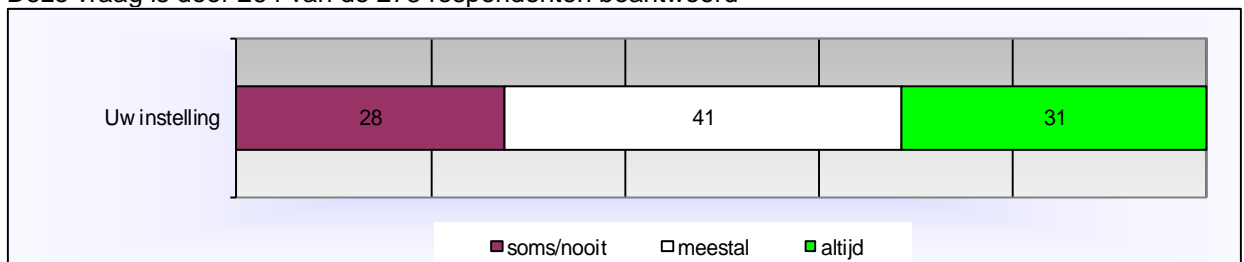
13. Zijn de huisregels duidelijk?

Deze vraag is door 264 van de 273 respondenten beantwoord.



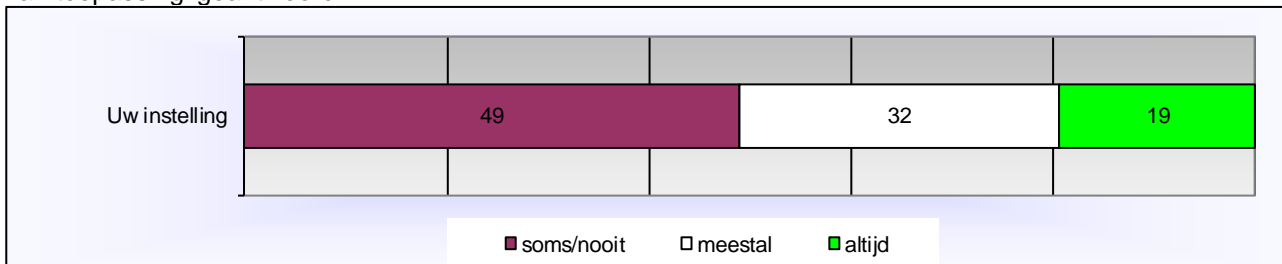
14. Is het schoon in de voorziening?

Deze vraag is door 264 van de 273 respondenten beantwoord.



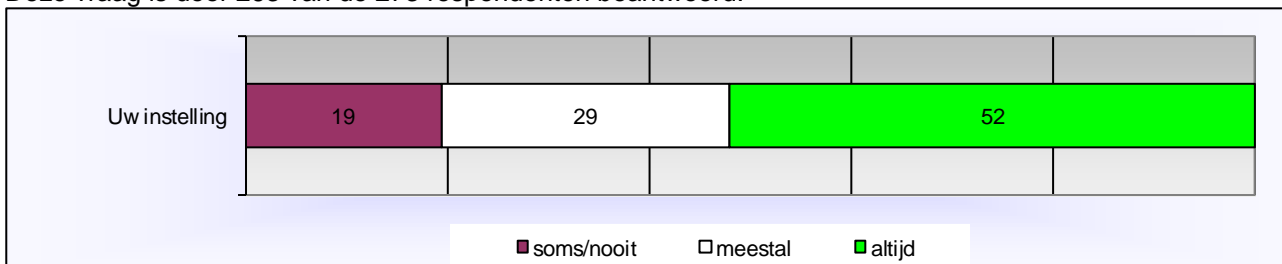
15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt?

Deze vraag is door 180 van de 273 respondenten beantwoord, 76 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord.



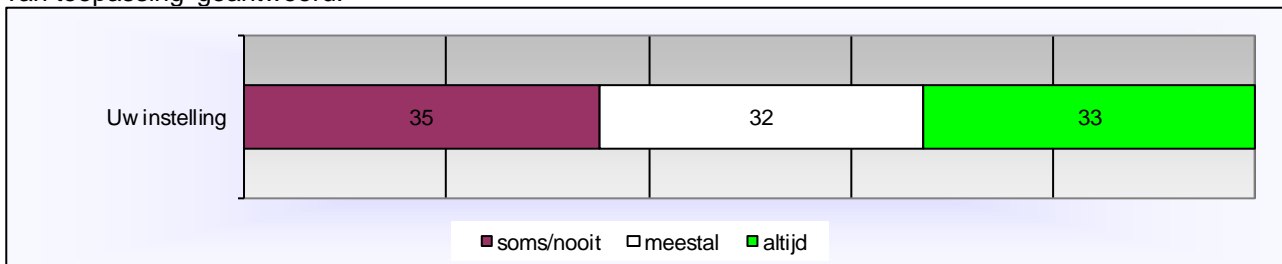
16. Bent u veilig in de voorziening?

Deze vraag is door 263 van de 273 respondenten beantwoord.



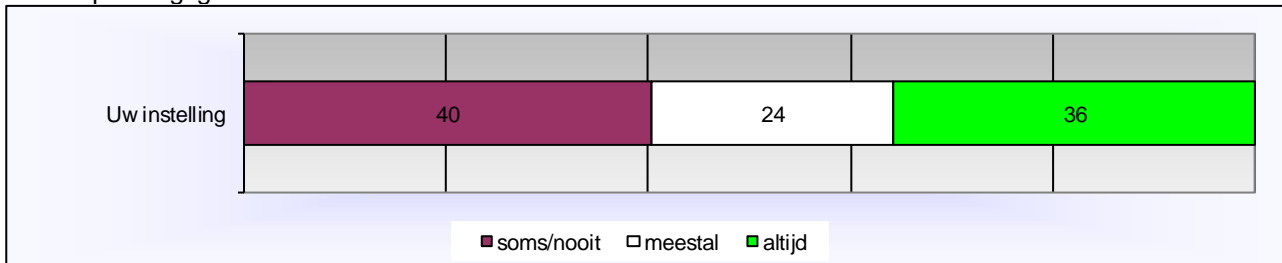
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?

Deze vraag is door 234 van de 273 respondenten beantwoord, 25 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord.



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?

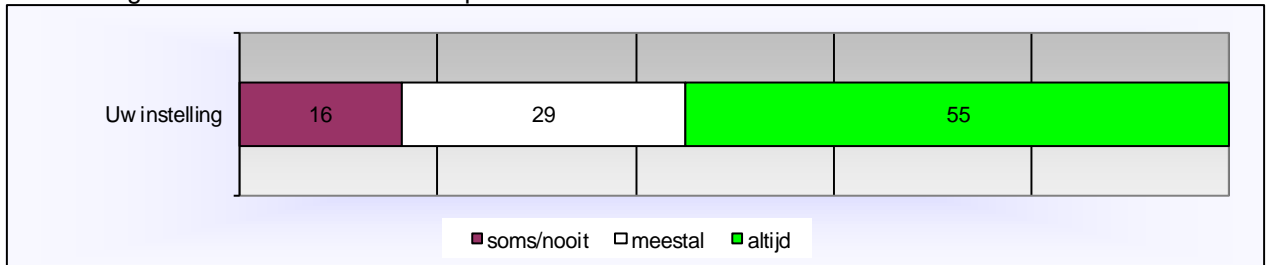
Deze vraag is door 218 van de 273 respondenten beantwoord, 42 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord.



4.2 Het contact met de medewerkers van de voorziening

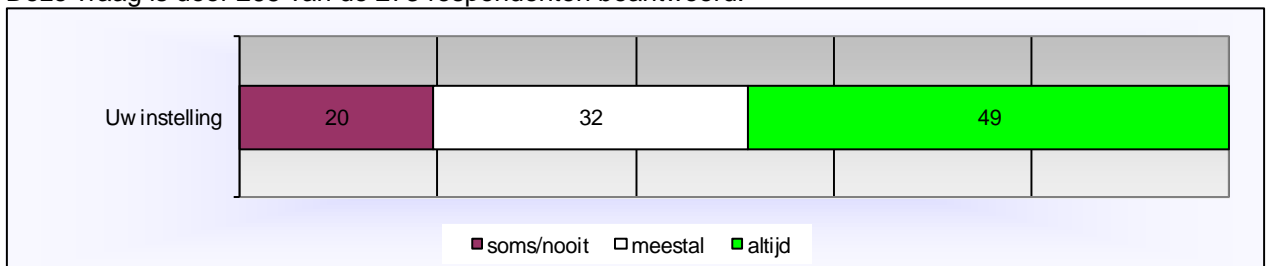
19. Is de medewerker beleefd tegen u?

Deze vraag is door 264 van de 273 respondenten beantwoord.



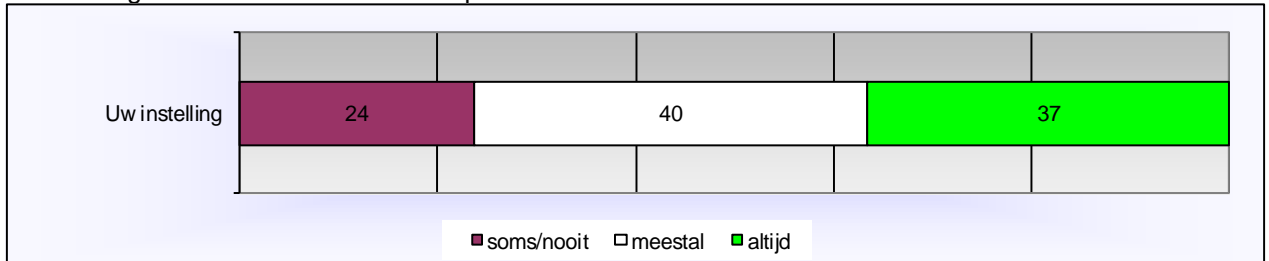
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

Deze vraag is door 265 van de 273 respondenten beantwoord.



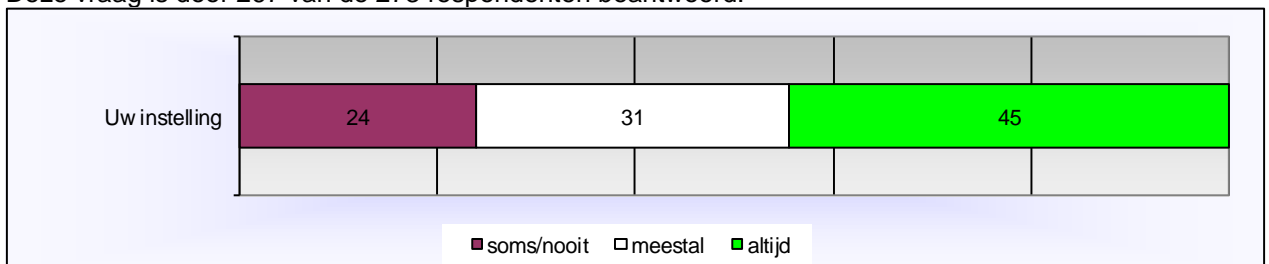
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 262 van de 273 respondenten beantwoord.



22. Neemt de medewerker u serieus?

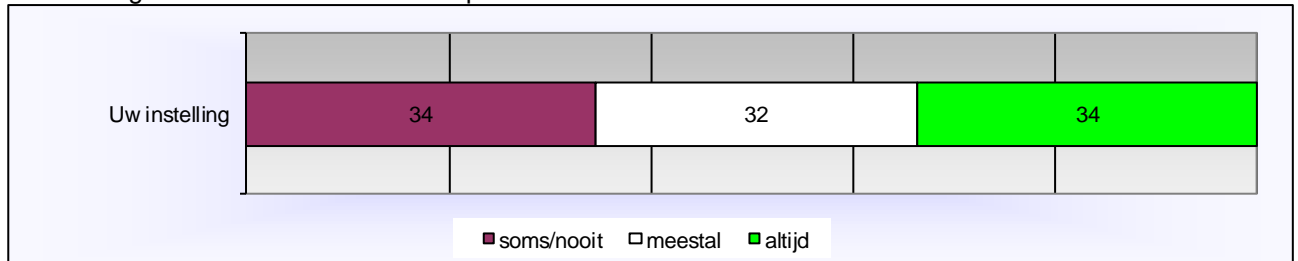
Deze vraag is door 267 van de 273 respondenten beantwoord.



4.3 Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

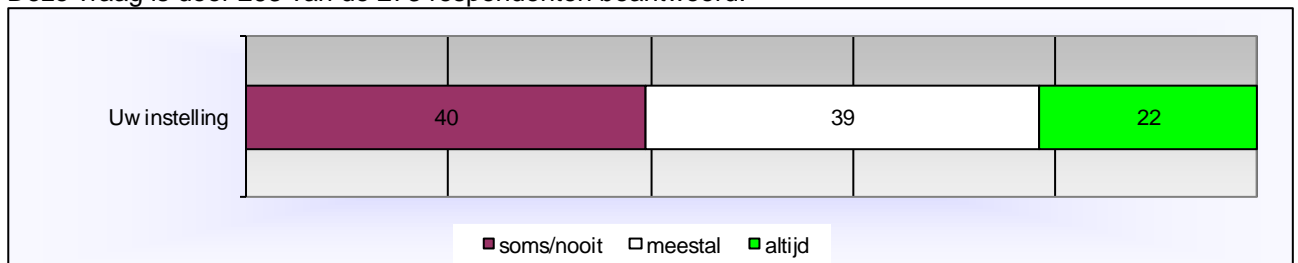
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 261 van de 273 respondenten beantwoord.



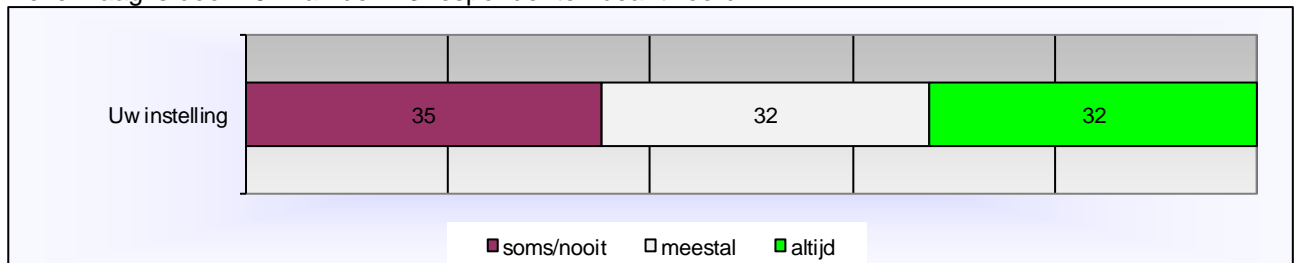
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?

Deze vraag is door 263 van de 273 respondenten beantwoord.



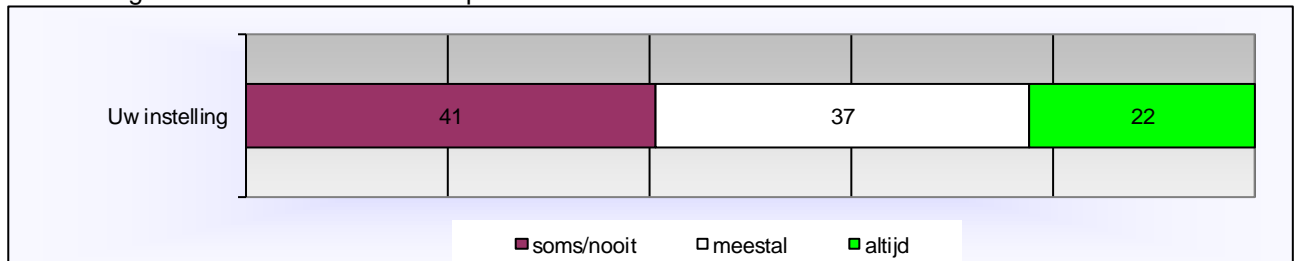
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 262 van de 273 respondenten beantwoord.



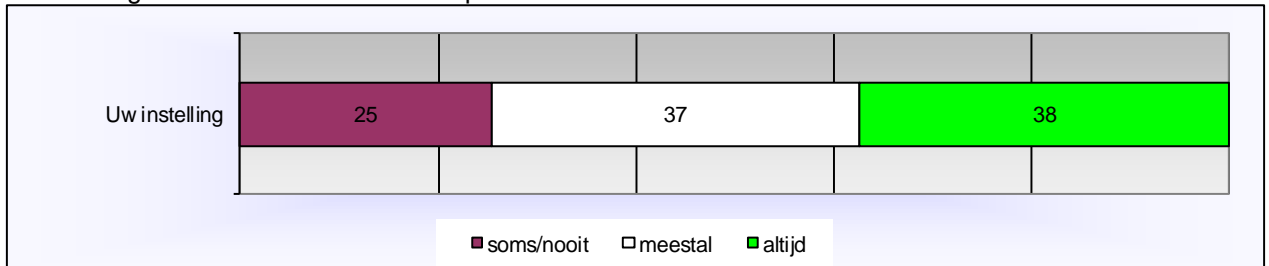
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 263 van de 273 respondenten beantwoord.



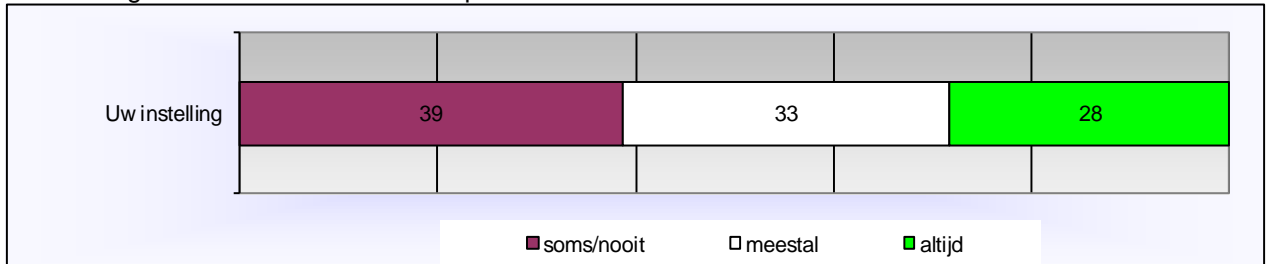
27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft?

Deze vraag is door 264 van de 273 respondenten beantwoord.



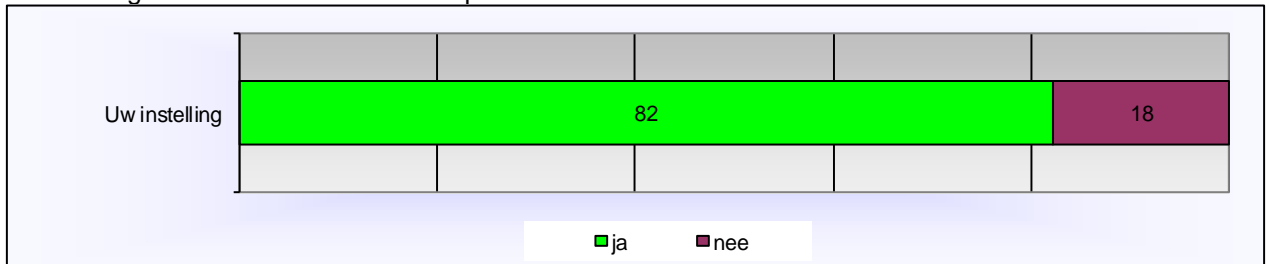
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

Deze vraag is door 251 van de 273 respondenten beantwoord.



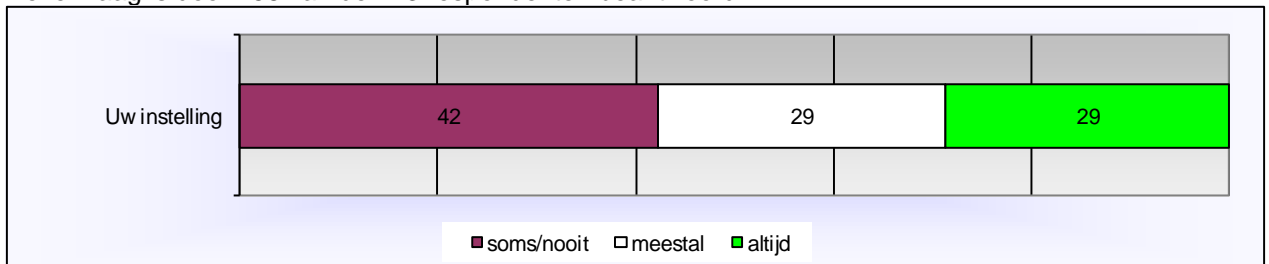
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?

Deze vraag is door 257 van de 273 respondenten beantwoord.



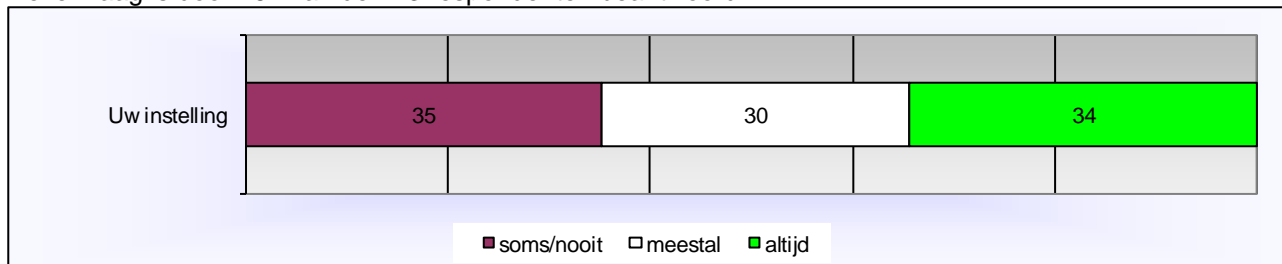
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?

Deze vraag is door 258 van de 273 respondenten beantwoord.



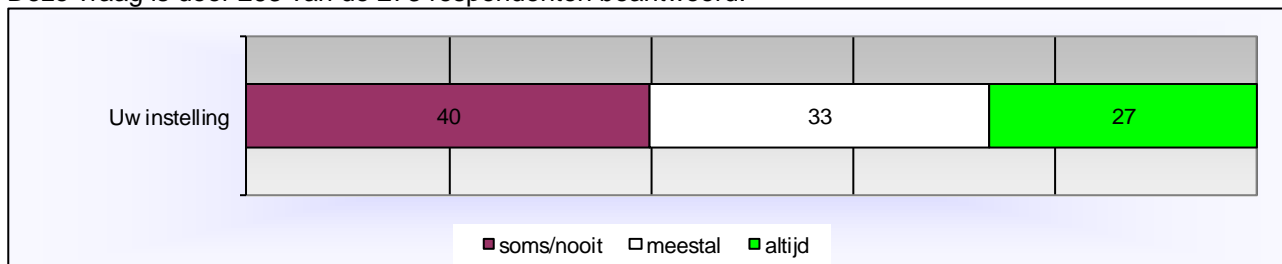
31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

Deze vraag is door 264 van de 273 respondenten beantwoord.



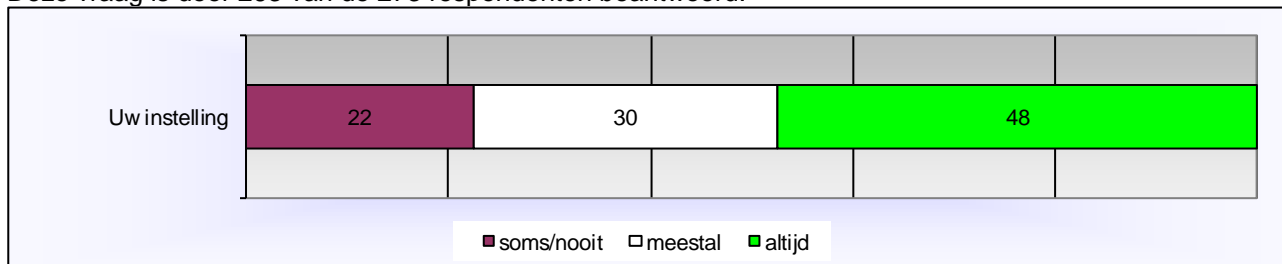
32. Krijgt u op het juiste moment informatie?

Deze vraag is door 263 van de 273 respondenten beantwoord.



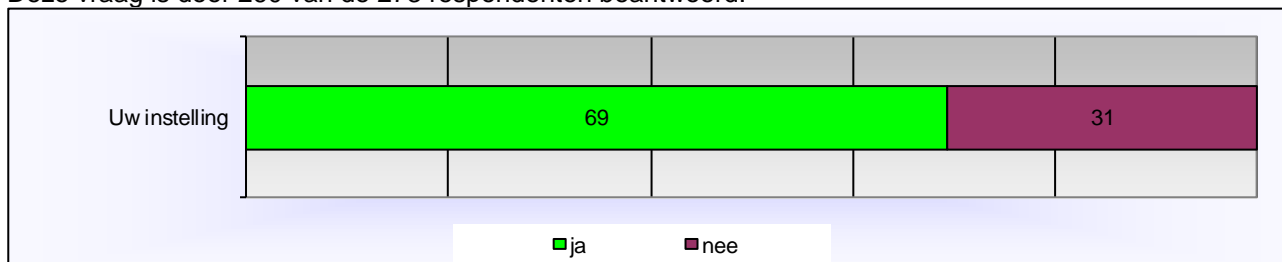
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 263 van de 273 respondenten beantwoord.



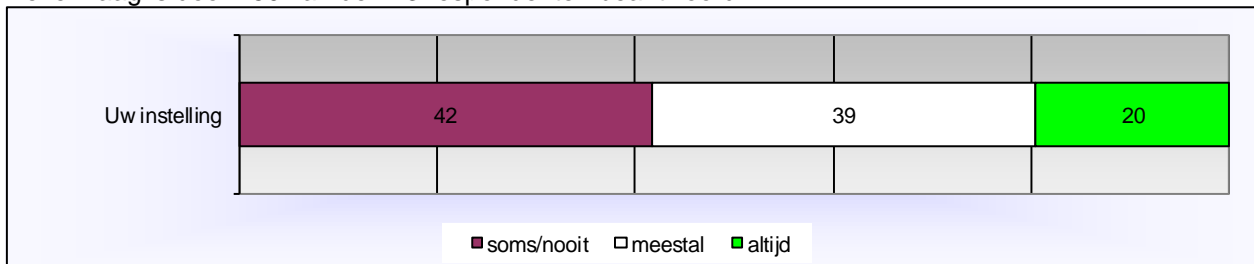
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker?

Deze vraag is door 260 van de 273 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 250 van de 273 respondenten beantwoord.



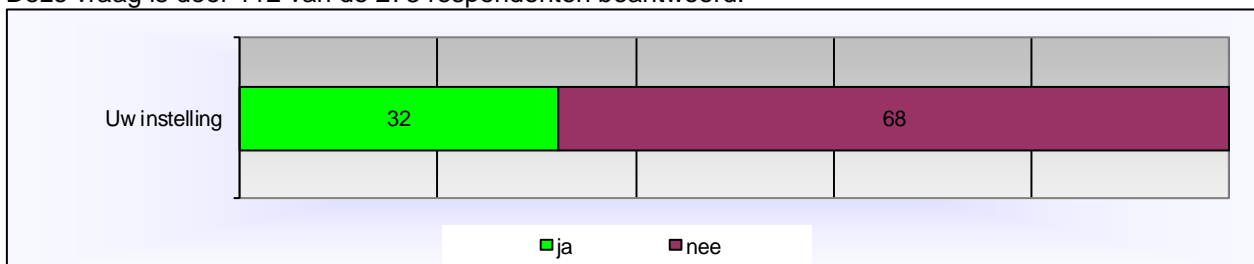
4.4 Kinderen

36. Heeft u kinderen? En zo ja, zijn uw kinderen samen met u in deze voorziening?

| Kinderen | Uw instelling |
|--------------------|---------------|
| Nee | 44% |
| Ja, elders | 36% |
| Ja, allen bij mij | 19% |
| Ja, enkele bij mij | 1% |

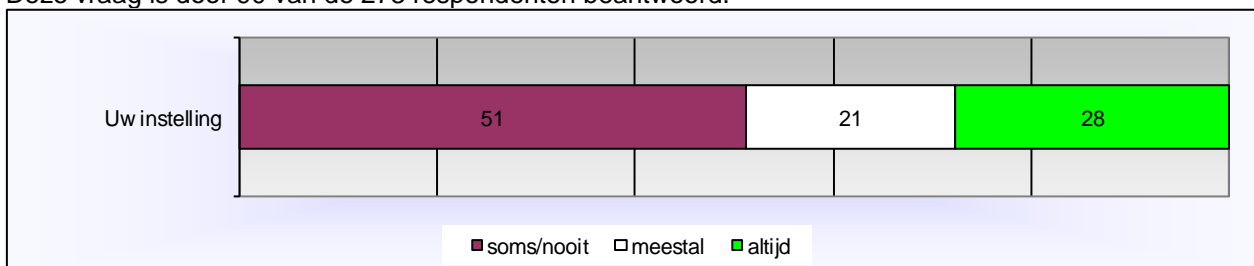
37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen?

Deze vraag is door 112 van de 273 respondenten beantwoord.



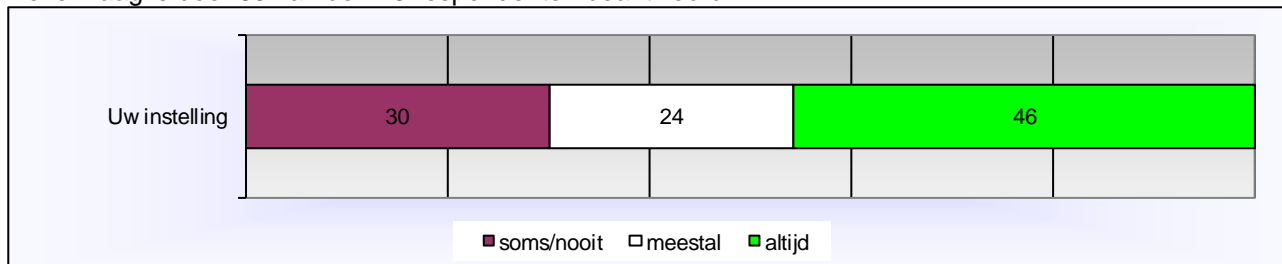
38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben?

Deze vraag is door 90 van de 273 respondenten beantwoord.



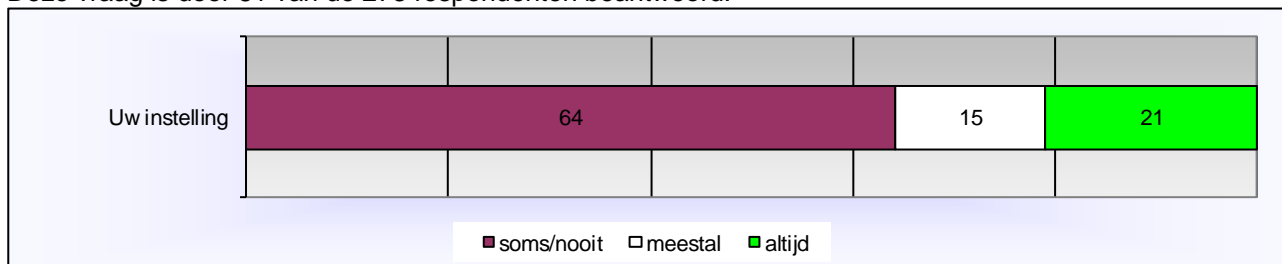
39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?

Deze vraag is door 83 van de 273 respondenten beantwoord.



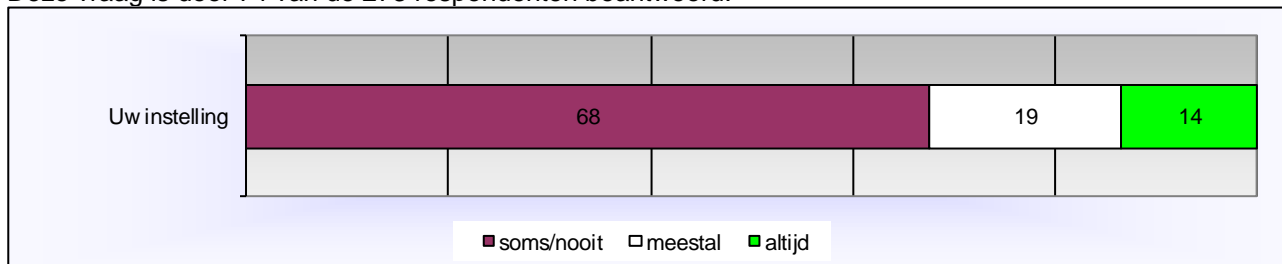
40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?

Deze vraag is door 81 van de 273 respondenten beantwoord.



41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd?

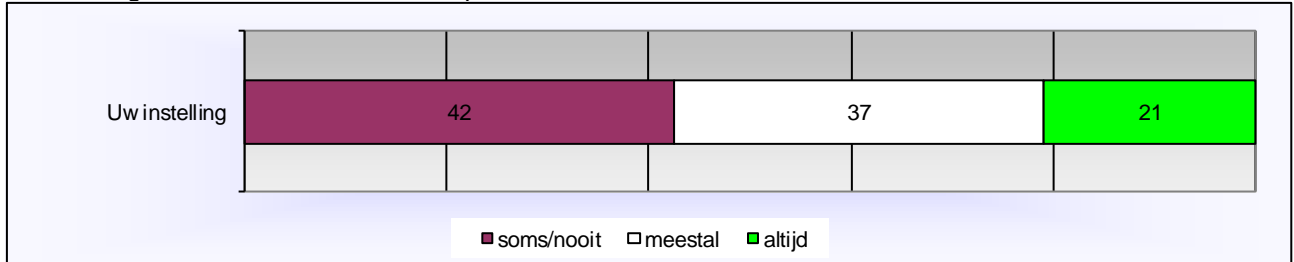
Deze vraag is door 74 van de 273 respondenten beantwoord.



4.5 Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties

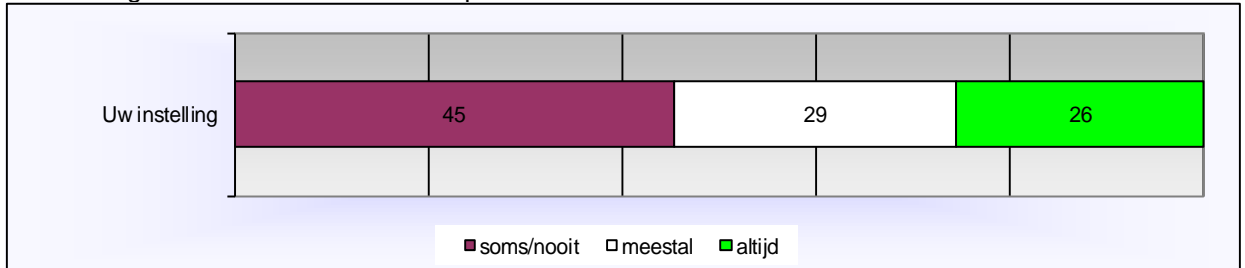
42. Gaat het door de hulp beter met u?

Deze vraag is door 252 van de 273 respondenten beantwoord.



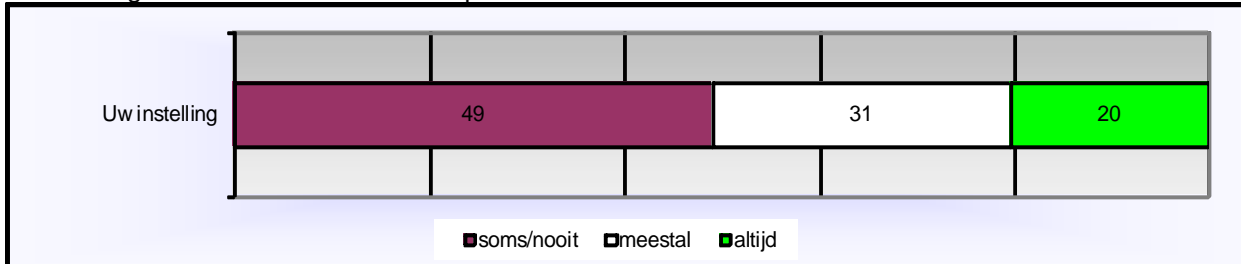
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?

Deze vraag is door 254 van de 273 respondenten beantwoord.



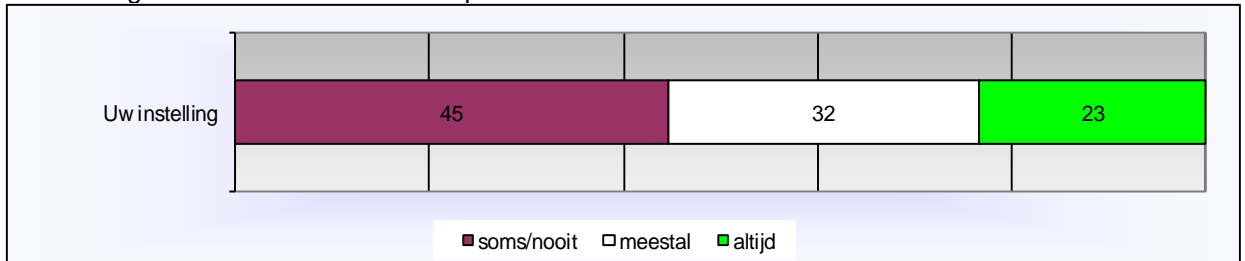
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

Deze vraag is door 255 van de 273 respondenten beantwoord.



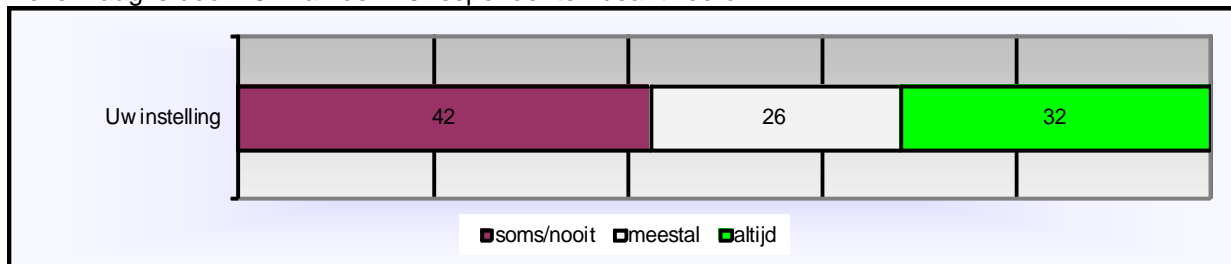
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 256 van de 273 respondenten beantwoord.



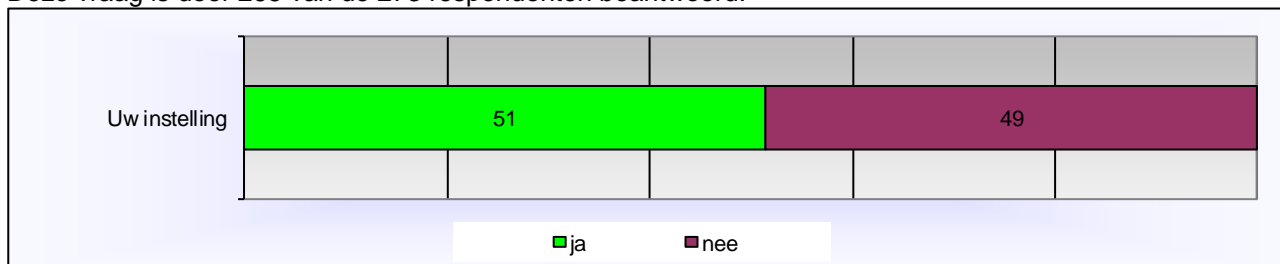
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

Deze vraag is door 257 van de 273 respondenten beantwoord.



47. Krijgt u hulp van andere instanties?

Deze vraag is door 265 van de 273 respondenten beantwoord.



4.6 Algemeen oordeel over deze voorziening

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

| | Uw instelling |
|---|---------------|
| Welke cijfer geeft u de zorginstelling? | 7,0 |

4.7 Laatste vragen

49. 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 | 68% |
| Ja, een onderzoeker | 15% |
| Ja, een medewerker | 6% |
| Ja, een tolk | 3% |
| Ja, iemand anders | 4% |

50. 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 | 9% |
| Heeft de vragen beantwoord | 1% |
| Heeft de vragen in mijn taal vertaald | 4% |
| Heeft op een andere manier geholpen | 3% |

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 geven over de 10 voorzieningen van HVO-Querido niet-ambulant aan de instelling is een 7,0.

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

Werkrelatie (het contact met de medewerker van de voorziening)

Van de vier schalen waarin de CQ-index Maatschappelijke Opvang Niet-ambulant samengevat wordt weergegeven, scoort deze schaal het meest positief. Volgens 84% van de respondenten zijn de medewerkers meestal/altijd beleefd tegen de cliënten (vraag 19). 81% geeft aan dat de medewerkers meestal/altijd aandachtig luisteren (vraag 20). Driekwart (76%) van de respondenten laat weten dat de medewerkers meestal/altijd genoeg tijd hebben voor de cliënt (vraag 21). Volgens eveneens 76% nemen de medewerkers de cliënten meestal/altijd serieus (vraag 22).

Hulp

Gemiddeld scoort deze schaal 64% positief. De onderliggende vragen van deze schaal worden hier verder toegelicht. 66% van de respondenten geeft aan meestal/altijd zelf beslissingen te kunnen nemen over hun leven (vraag 23). Volgens 40% van alle respondenten houden de voorzieningen van HVO-Querido soms/nooit rekening met wat men wil (vraag 24). Wel zegt 64% meestal/altijd zoveel hulp te krijgen als men nodig heeft (vraag 25). Volgens 59% van de respondenten krijgt men de hulp meestal/altijd zo snel als men die nodig heeft (vraag 26). Driekwart van de respondenten geeft aan dat men de medewerker meestal/altijd kan bereiken wanneer men hulp nodig heeft (vraag 27). Binnen deze schaal valt op dat volgens 42% wordt soms/nooit besproken of de opvang of hulp nog steeds bij de cliënt past (vraag 30). Verder geeft 35% aan dat men soms of nooit de informatie krijgt die men nodig heeft (vraag 31), en geeft 40% aan de informatie niet op het juiste moment te ontvangen (vraag 32). Wel leggen de medewerkers volgens 78% van de respondenten dingen meestal/altijd op een begrijpelijke manier uit (vraag 33). Ten slotte wordt alle hulp volgens 59% van alle respondenten meestal/altijd op elkaar gestemd (vraag 35).

Resultaat van de hulp

Op deze schaal wordt gemiddeld de meeste negatieve score behaald, namelijk 45% geeft over het totaal van deze schaal een negatief antwoord. Volgens 21% van de respondenten gaat het door de hulp altijd beter, en volgens 37% meestal beter (vraag 42). 55% ervaart dat men door de hulp beter de dingen kan doen die men belangrijk vindt (vraag 43). Ongeveer de helft van de respondenten is van mening dat men door de hulp meestal/altijd beter met mensen of situaties om kan gaan waar men eerder problemen mee had, de ander helft ervaart dit niet (vraag 44). 45% geeft te kennen dat men soms/nooit door de hulp beter beslissingen kan nemen over het leven (vraag 45). Als laatste bij dit onderwerp heeft 58% van alle respondenten meestal/altijd meer hoop voor de toekomst door de hulp (vraag 46).

Leefomstandigheden in de voorziening

Deze schaal behaalt over het totaal van alle voorzieningen van HVO-Querido gemiddeld 67% positieve antwoorden. Van alle respondenten geeft 57% aan meestal/altijd privacy te hebben in de voorziening (vraag 11). De sfeer is meestal/altijd prettig volgens 55% van de respondenten, 45% ervaart dit niet (vraag 12). Driekwart ervaart dat de huisregel meestal/altijd duidelijk (vraag 13) en 72% vindt het meestal/altijd schoon in de voorziening (vraag 14). 81% van de respondenten geeft aan meestal/altijd veilig te zijn in de voorziening (vraag 16). Ten slotte geeft een derde van de respondenten aan dat de medewerkers soms/nooit iets doen aan vervelende situaties in de voorziening, volgens een derde doen medewerkers dit meestal wel en volgens nog een derde altijd (vraag 17).

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:

- Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt (vraag 15)? 49% geeft aan dat het eten soms/nooit goed is.
- Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt (vraag 18)? 40% geeft dat dat soms/nooit het geval is.
- Krijgt u advies bij uw veiligheid (vraag 28)? 39% geeft aan soms/nooit advies te krijgen.
- Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker (vraag 34)? 31% 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 meer of minder tevreden over de zorg die verleend wordt in de voorzieningen. Het is voorstelbaar dat u, afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van HVO-Querido, 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 (niet-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 19 | 16% | 29% | 55% |
| Vraag 20 | 20% | 32% | 49% |
| Vraag 21 | 24% | 40% | 37% |
| Vraag 22 | 24% | 31% | 45% |

| 2. Hulp | | | |
|----------------|-------------------|----------------|---------------|
| | <i>Soms/nooit</i> | <i>Meestal</i> | <i>Altijd</i> |
| Vraag 23 | 34% | 32% | 34% |
| Vraag 24 | 40% | 39% | 22% |
| Vraag 25 | 35% | 32% | 32% |
| Vraag 26 | 41% | 37% | 22% |
| Vraag 27 | 25% | 37% | 38% |
| Vraag 30 | 42% | 29% | 29% |
| Vraag 31 | 35% | 30% | 34% |
| Vraag 32 | 40% | 33% | 27% |
| Vraag 33 | 22% | 30% | 48% |
| Vraag 35 | 42% | 39% | 20% |

| 3. Resultaat van de hulp | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------------|---------------|
| | <i>Soms/nooit</i> | <i>Meestal</i> | <i>Altijd</i> |
| Vraag 42 | 42% | 37% | 21% |
| Vraag 43 | 45% | 29% | 26% |
| Vraag 44 | 49% | 31% | 20% |
| Vraag 45 | 45% | 32% | 23% |
| Vraag 46 | 42% | 26% | 32% |

| 4. Leefomstandigheden in de voorziening | | | |
|--|-------------------|----------------|---------------|
| | <i>Soms/nooit</i> | <i>Meestal</i> | <i>Altijd</i> |
| Vraag 11 | 43% | 28% | 29% |
| Vraag 12 | 45% | 39% | 16% |
| Vraag 13 | 25% | 33% | 41% |
| Vraag 14 | 28% | 41% | 31% |
| Vraag 16 | 19% | 29% | 52% |
| Vraag 17 | 35% | 32% | 33% |