

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

HVO-Querido totaal
Opvang Ambulant

Kiwa Carity onderzoek naar
ervaringen van cliënten met de
Ambulante opvang

Utrecht, juni 2014

Kiwa Carity 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 Carity 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 Carity, Utrecht . 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 de Kiwa Carity.

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 Carity is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

Kiwa Carity
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
Info.Carity@kiwa.nl
www.kiwacarity.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index Opvang	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Opbouw van de rapportage	6
1.4	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting resultaten en aandachtspunten	7
2.1	Samenvatting schalen	7
2.2	Sterrentabel	8
2.3	Aandachtspunten	8
3.	Hoe hebben de cliënten de zorgverlening van de opvang ervaren?	11
3.1	Persoonskenmerken van de respondenten	11
3.2	Het contact met de medewerker van deze organisatie	13
3.3	Passende hulp vanuit deze organisatie	14
3.4	Kinderen	17
3.5	Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	18
3.6	Algemeen oordeel over deze voorziening	19
3.7	Laatste vragen	20
Bijlage 1	Vragenlijst	21
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	29

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 residentiele voorzieningen en de ambulante vragenlijst voor cliënten die vaak ambulante hulp krijgen.

In het voorjaar 2014 heeft Kiwa Carity voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die gebruik maken (of hebben gemaakt) van Ambulante opvang van RIBW 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. In totaal zijn 195 vragenlijsten zijn retour gekomen.

Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van schriftelijke vragenlijsten die zijn uitgereikt door de begeleiders. In totaal zijn 615 vragenlijsten uitgereikt en 195 vragenlijsten zijn retour gekomen. Dit is een respons van 32%.

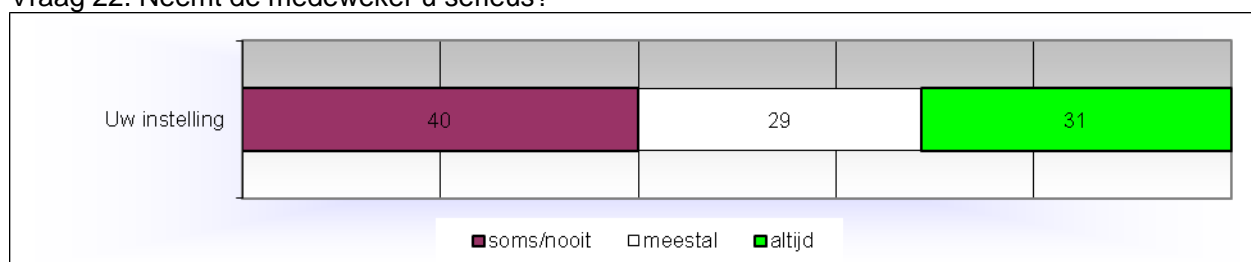
1.3 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de schalen die bevraagd zijn. Daarnaast staan in dit hoofdstuk aandachtspunten benoemd. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten per vraag van de ervaringen met de zorg.

1.4 Leeswijzer

De grafieken die in dit rapport zijn opgenomen tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven (zie voorbeeld hieronder). De getallen geven de percentages weer. Onder in de grafiek is de legenda weergegeven. Daarin is weergegeven wat elke kleur betekent.

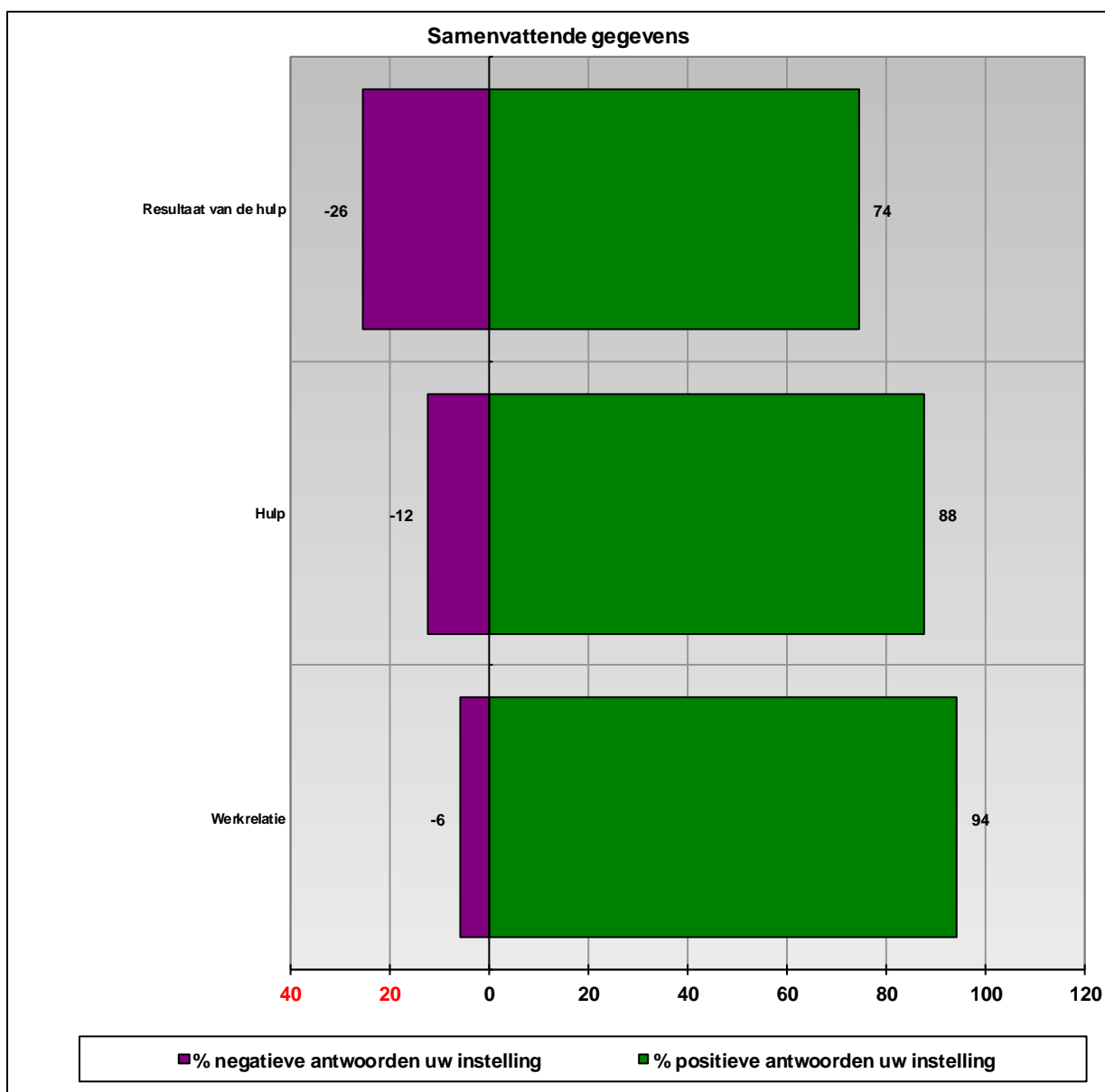
Vraag 22. Neemt de medewerker u serieus?



2. Samenvatting resultaten en aandachtspunten

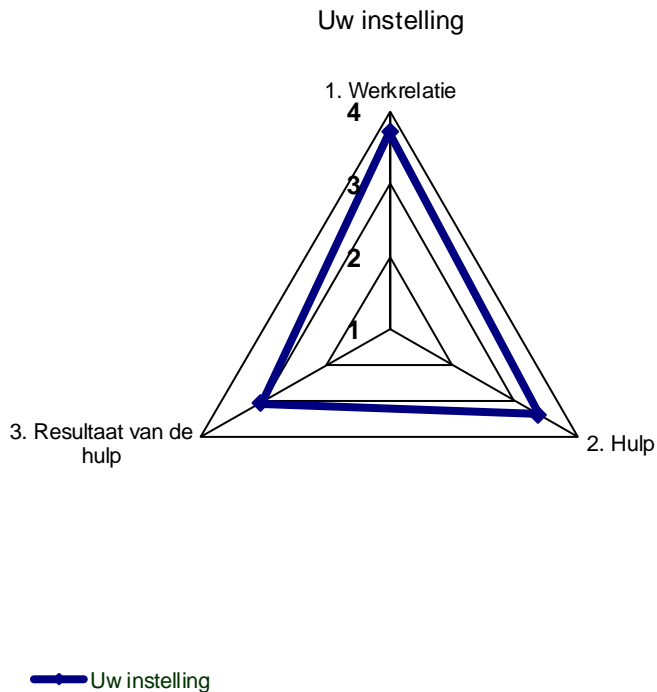
2.1 Samenvatting schalen

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



2.3 Aandachtspunten

In deze paragraaf beschrijven we opvallende zaken en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen.

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 waarbij het negatieve percentage meer dan 30% is worden hieronder samengevat. Het betreft de volgende schalen:

- Continuïteit zorgproces (52% negatieve antwoorden)
- Informatie (41% negatieve antwoorden)
- Samenhang in de zorg (ketenzorg, samenwerking met andere hulpverleners) (61% negatieve antwoorden)

Continuïteit zorgproces

Ten aanzien van dit thema zien we dat 57% van de respondenten aangeeft dat hij/zij soms of nooit van te voren op de hoogte was gesteld wanneer er een vervangende CB-arts was. 12% was meestal/altijd op de hoogte gesteld en voor 32% was dit niet van toepassing, omdat zij geen vervanger hebben gehad in de afgelopen 12 maanden (vraag 37). 34% van de respondenten geeft aan dat de CB-arts soms of nooit op de hoogte was van het dossier (vraag 38). Bij de verpleegkundigen zien we ongeveer hetzelfde beeld, 38% van de respondenten geeft aan soms of nooit op de hoogte te zijn geweest van een vervangende verpleegkundige. Voor 57% was dit niet van toepassing, zij hebben geen vervangende verpleegkundige gehad (vraag 57). Een kwart van de vervangende verpleegkundigen was volgens de respondenten soms of nooit op de hoogte van het dossier (vraag 58).

Informatie

22% van de respondenten geeft aan vooraf aan het eerste bezoek niet goed te zijn geïnformeerd over wat men van de dienstverlening kon verwachten (vraag 66). Verder geeft 60% aan niet voldoende te zijn geïnformeerd over andere activiteiten die door het consultatiebureau worden georganiseerd (vraag 68).

Samenhang in de zorg

11% van respondenten vindt dat medewerkers van het consultatiebureau soms of nooit goed doorverwijzen naar andere hulpverleners. Volgens 26% gebeurt dit meestal/altijd wel goed en voor 63% is deze vraag niet van toepassing (vraag 76). De adviezen van de medewerkers van het consultatiebureau waren volgens 94% van de respondenten niet strijdig met de adviezen van andere hulpverleners. 6% geeft aan dat dit meestal wel het geval was (vraag 79). 48% van de respondenten die andere hulpverleners bezoeken geeft aan dat het consultatiebureau en andere hulpverleners soms of nooit goed samenwerken, volgens 42% is dit wel het geval (vraag 80).

De overige thema's worden overwegend positief beoordeeld. Hoewel op de meeste thema's positief wordt gescoord, kunnen de onderliggende vragen inzicht geven in mogelijke verbeterpunten. Hierbij is als grens gesteld dat 20% of meer cliënten een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende vraag. Hieronder worden puntsgewijs enkele suggesties gedaan.

- Was het een probleem om afspraken met het consultatiebureau te maken, af te zeggen of te veranderen (vraag 3). Volgens 21% was dit in meer of mindere mate een probleem.
- Was het een probleem om het consultatiebureau telefonisch te bereiken voor het maken, afzeggen of veranderen van afspraken (vraag 5). 26% geeft aan dat dit een groot of klein probleem was.
- Was de parkeergelegenheid bij het consultatiebureau een probleem (vraag 9). Volgens 40% was dit een klein of groot probleem.
- Was de toegankelijkheid van het consultatiebureau voor kinderwagens en wandelwagens een probleem (vraag 10). 26% antwoordt dat dit een groot of klein probleem was.
- Was het een probleem om een medewerker van uw eigen consultatiebureau aan de telefoon te krijgen voor advies (vraag 17). 30% geeft aan dat dit in meer of mindere mate een probleem was.
- Is de zorg die u kreeg van het consultatiebureau afgestemd op de zorg van andere hulpverleners (vraag 81). Volgens 46% is dit soms of nooit het geval.

De respondenten zijn over het algemeen erg tevreden over de zorg bij de opvang van RIBW HVO Querido. Toch kan het zijn dat u, afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van RIBW HVO Querido, niet tevreden bent met een bepaalde score. Bovengenoemde aspecten en de onderliggende vragen in hoofdstuk 3 geven u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten.

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

3.1 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	55%
Vrouwen	45%
Gemiddelde leeftijd (jaar)	36,8

Opleidingsniveau	Uw instelling
Geen onderwijs	9%
Lagere school	17%
VMBO	16%
MAVO	27%
MBO	27%
Voorgezet onderwijs	3%
HBO	1%
WO	1%
Anders	1%

Geboorteland respondent, vader en moeder

Geboorteland respondent	Uw instelling
Nederland	51%
Indonesië	1%
Suriname	23%
Marokko	10%
Turkije	2%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	6%
Aruba	2%
Anders	6%

Geboorteland vader	Uw instelling
Nederland	22%
Indonesië	4%
Suriname	40%
Marokko	15%
Turkije	3%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	6%
Aruba	1%
Anders	10%

Geboorteland moeder	Uw instelling
Nederland	26%
Indonesië	4%
Suriname	36%
Marokko	15%
Turkije	3%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	6%
Aruba	2%
Anders	9%

Slaapplaats

Slaapplaats	Uw instelling
Op straat	3%
In de nachtopvang	7%
Bij familie: tijdelijk	7%
Bij familie: tijdelijk	2%
Elders	77%

Gezondheid

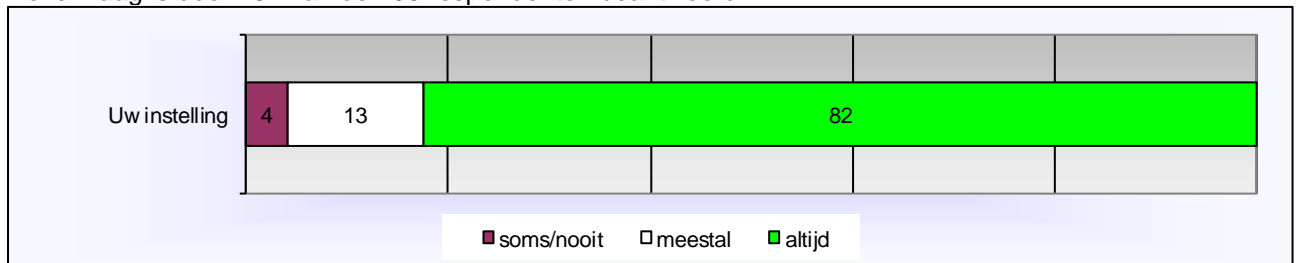
Lichamelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	11%
Zeer goed	16%
Goed	41%
Matig	27%
Slecht	5%

Geestelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	13%
Zeer goed	14%
Goed	58%
Matig	14%
Slecht	1%

3.2 Het contact met de medewerker van deze organisatie

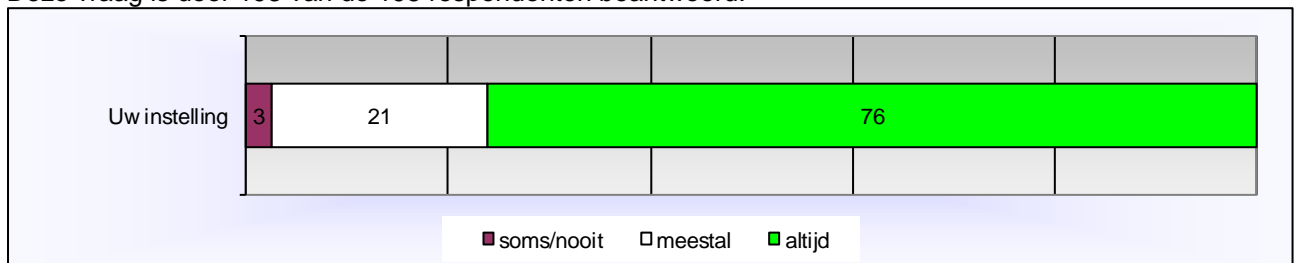
11. Is de medewerker beleefd tegen u?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



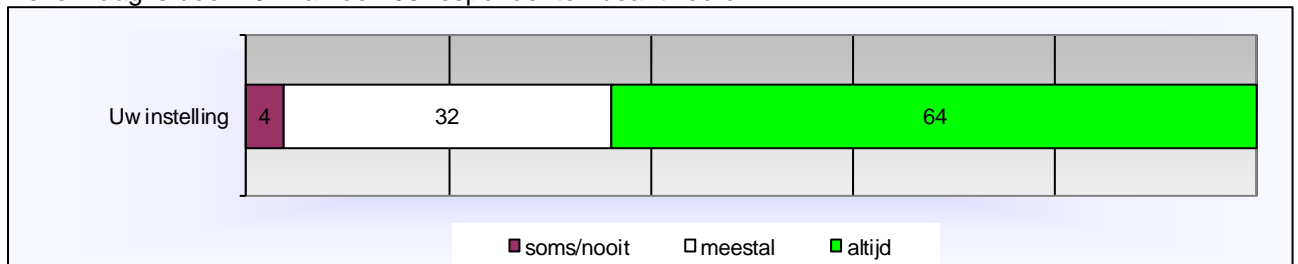
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



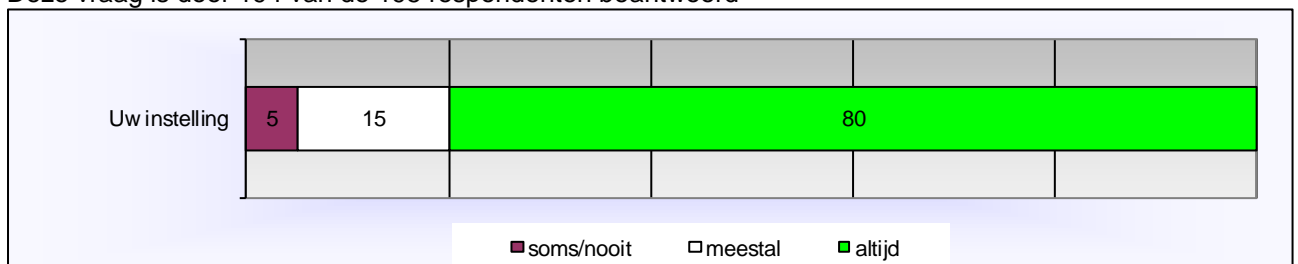
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



14. Neemt de medewerker u serieus?

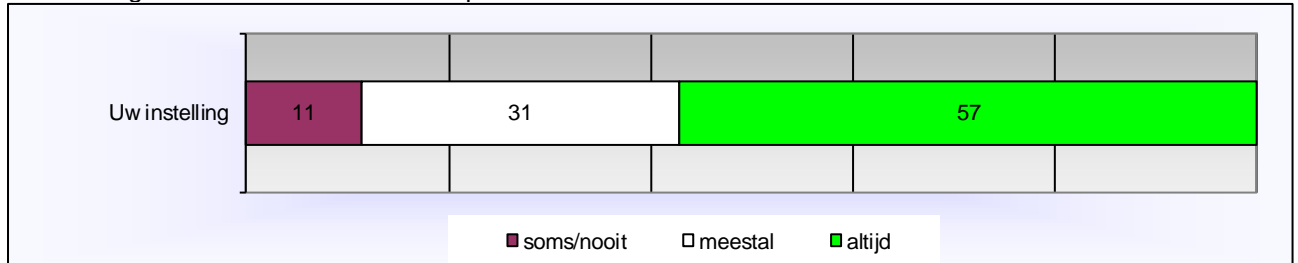
Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord



3.3 Passende hulp vanuit deze organisatie

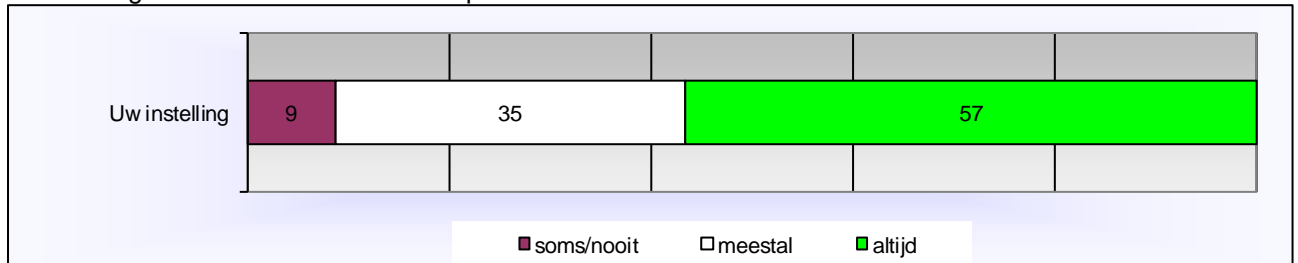
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord



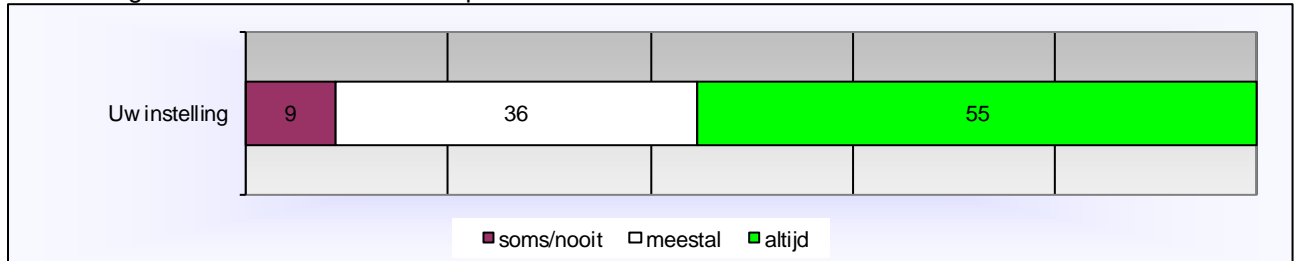
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



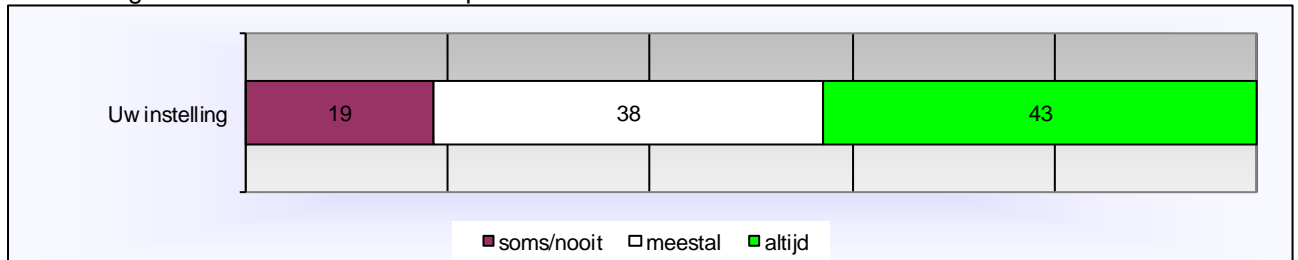
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord



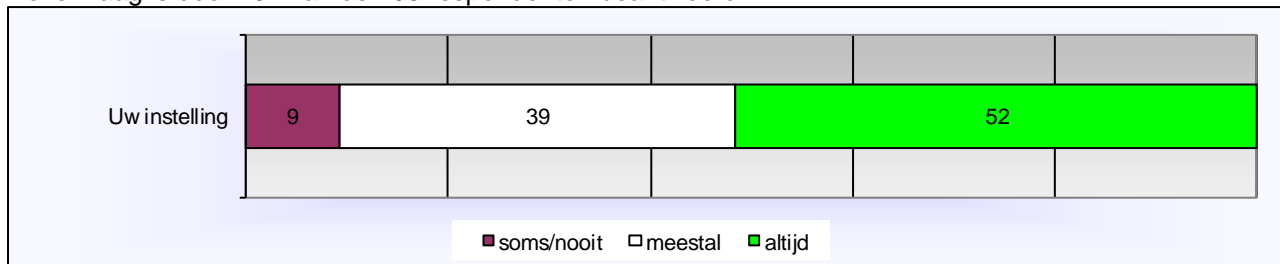
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord



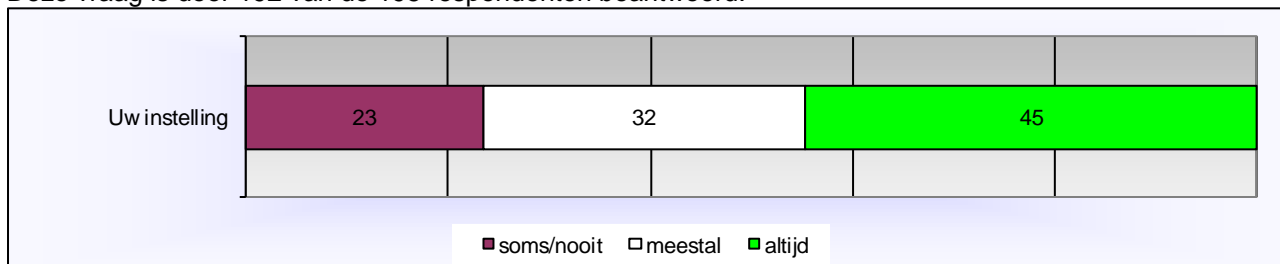
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



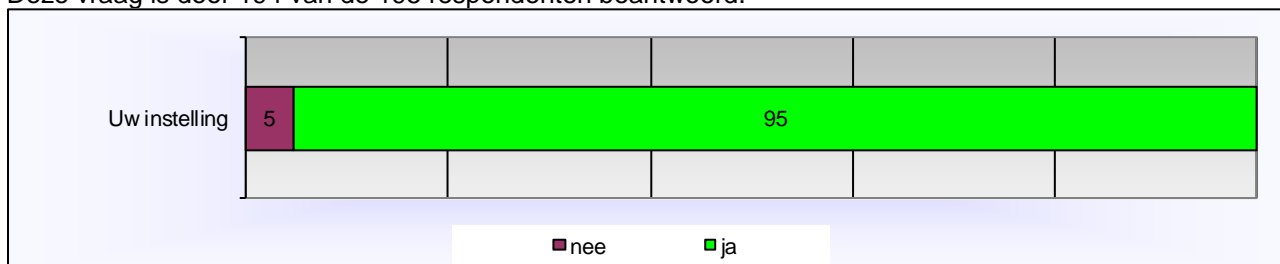
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



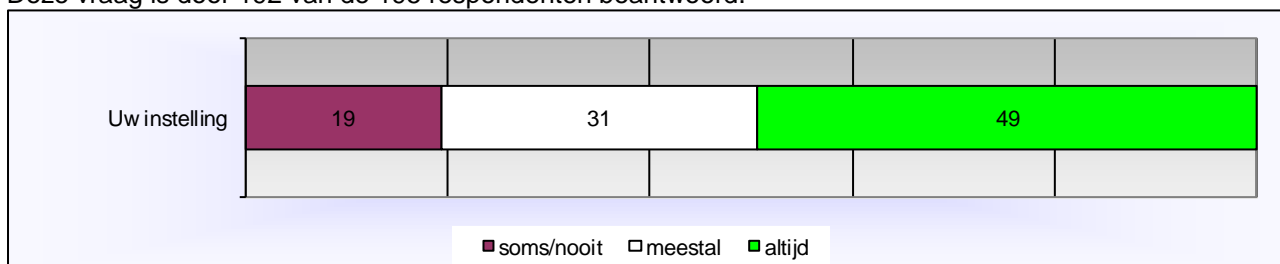
21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



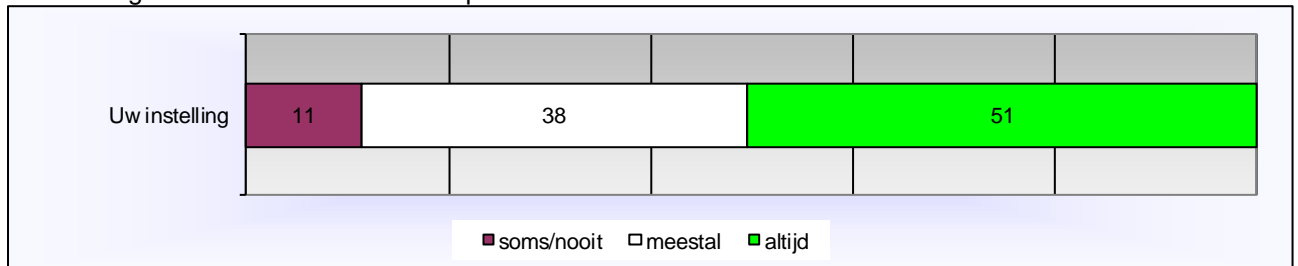
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past?

Deze vraag is door 192 van de 195 respondenten beantwoord.



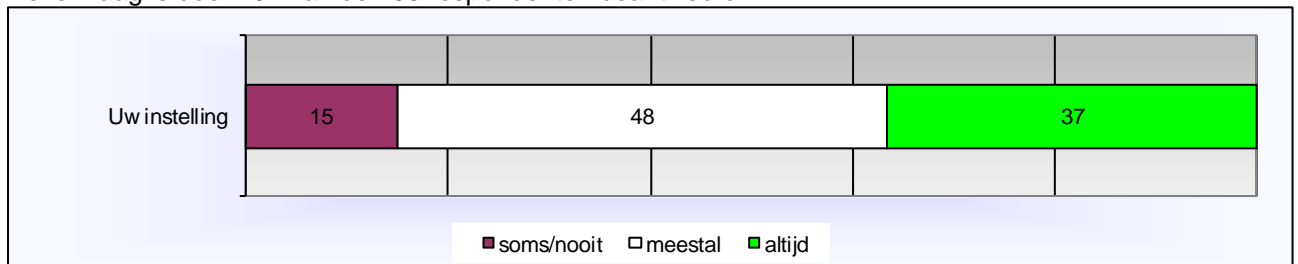
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



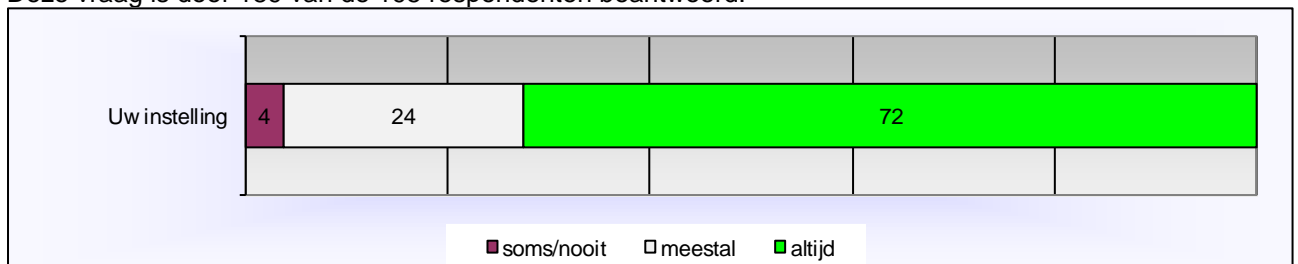
24. Krijgt u op het juiste moment informatie?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



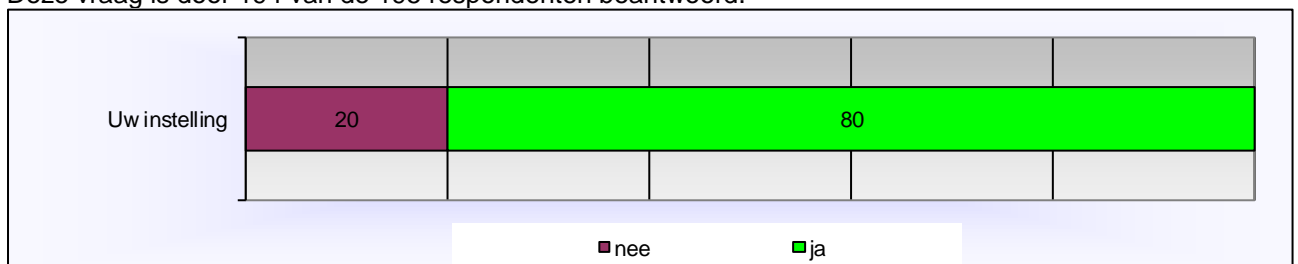
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



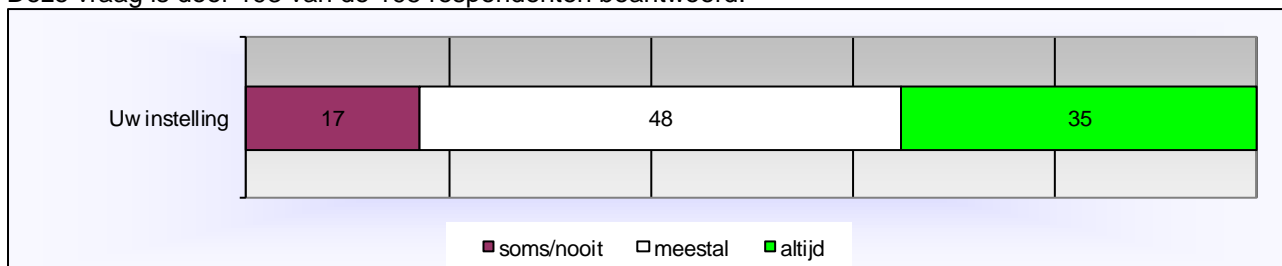
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker?

Deze vraag is door 194 van de 195 respondenten beantwoord.



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

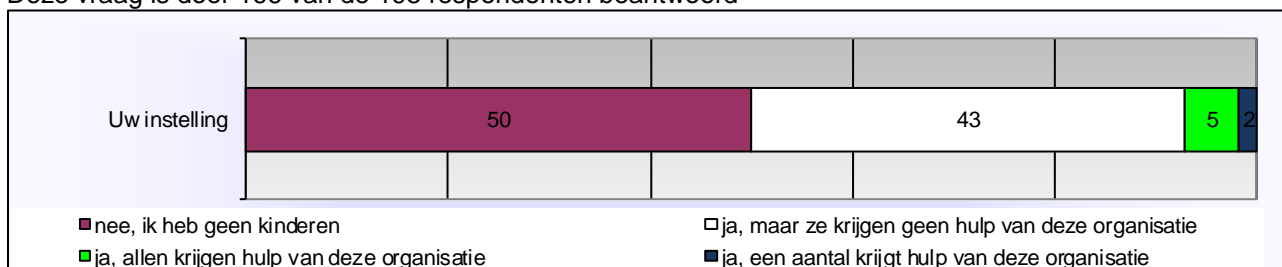
Deze vraag is door 193 van de 195 respondenten beantwoord.



3.4 Kinderen

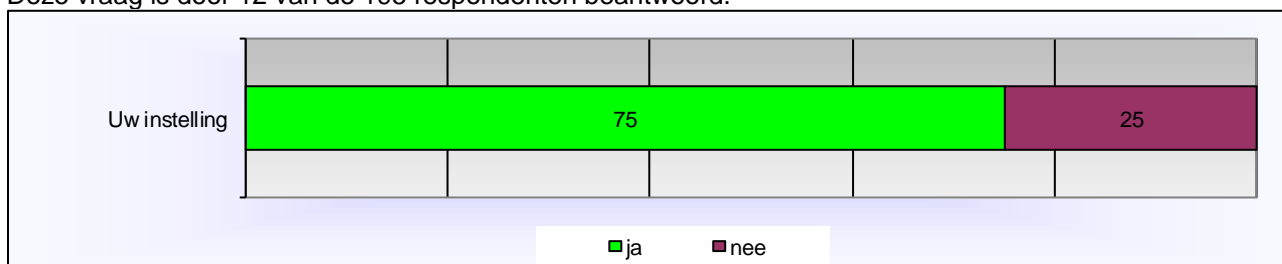
28. Heeft u kinderen? En zo ja, krijgen uw kinderen ook hulp van deze organisatie?

Deze vraag is door 166 van de 195 respondenten beantwoord



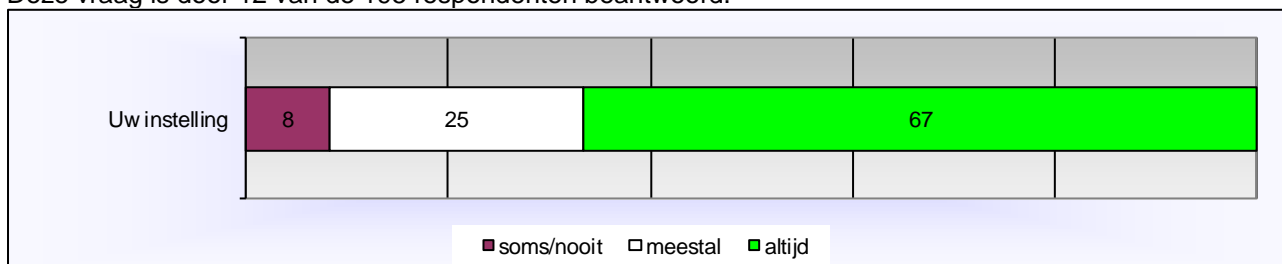
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen?

Deze vraag is door 12 van de 195 respondenten beantwoord.



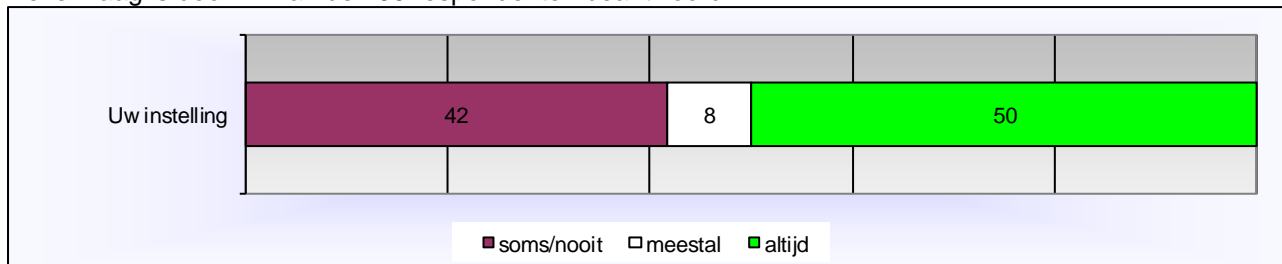
30. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben?

Deze vraag is door 12 van de 195 respondenten beantwoord.



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

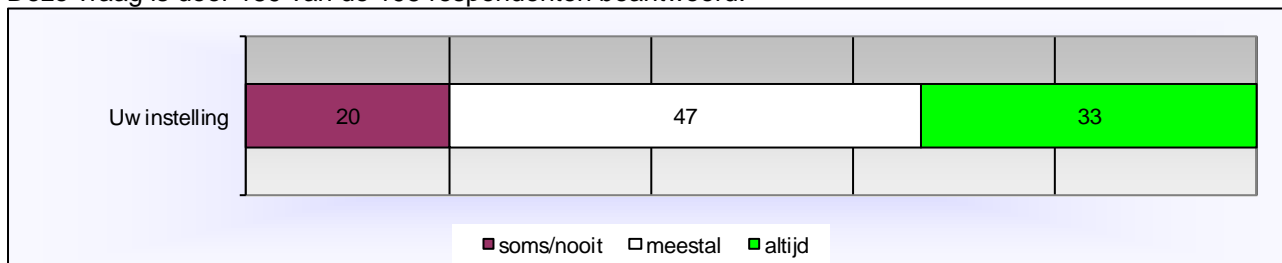
Deze vraag is door 12 van de 195 respondenten beantwoord.



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

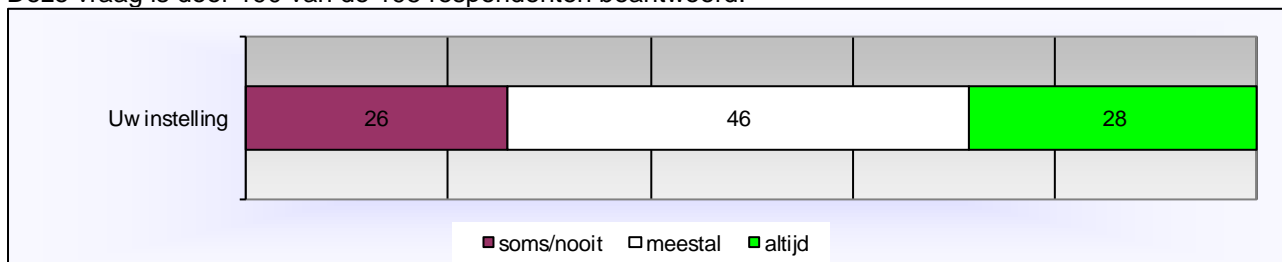
32. Gaat het door de hulp beter met u?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



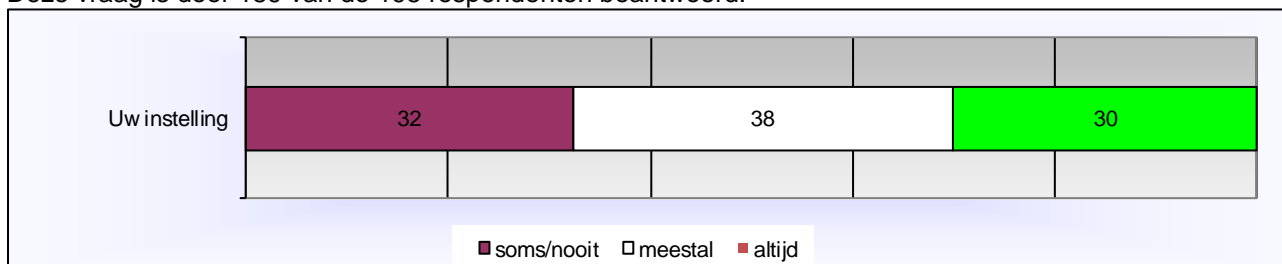
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?

Deze vraag is door 190 van de 195 respondenten beantwoord.



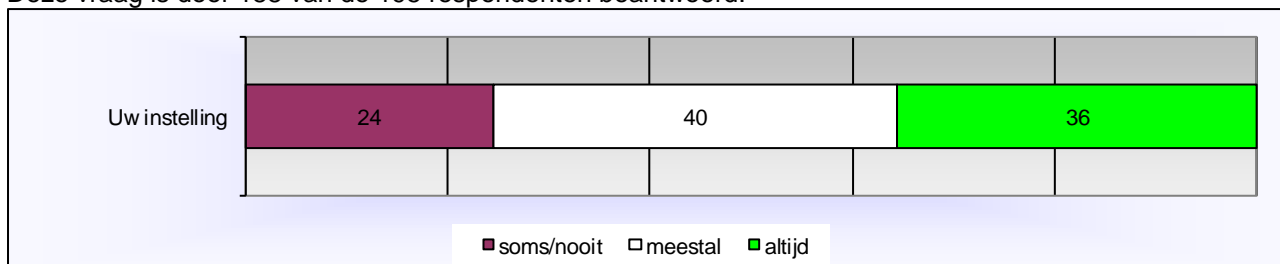
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



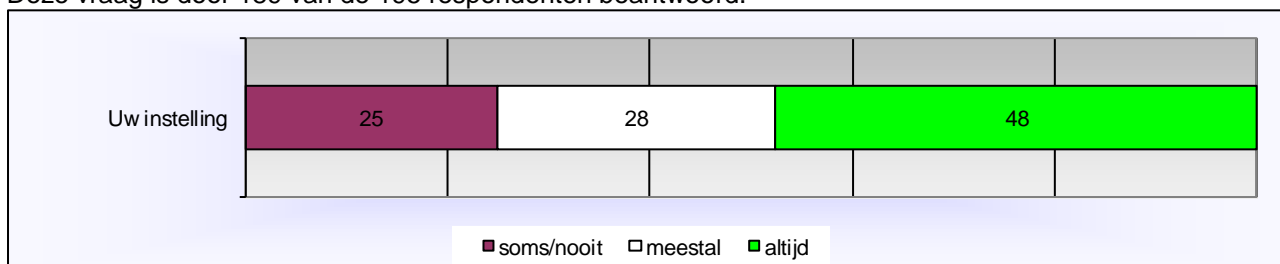
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 188 van de 195 respondenten beantwoord.



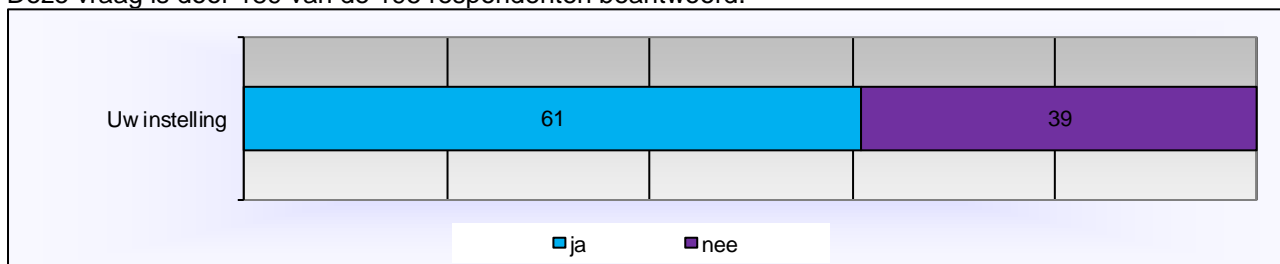
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



37. Krijgt u hulp van andere instanties?

Deze vraag is door 189 van de 195 respondenten beantwoord.



3.6 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?	7,7

3.7 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	81%
Ja, een onderzoeker	2%
Ja, een medewerker	8%
Ja, een tolk	1%
Ja, iemand anders	3%

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	9%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	3%
Heeft de vragen beantwoord	0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	1%
Heeft op een andere manier geholpen	1%



Vragenlijst

Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang

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

CQ-index Opvang (ambulant)

Versie 2.0

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

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

Waarom krijgt u deze vragenlijst?

U krijgt hulp vanuit _____, de instelling wil graag weten wat u hiervan vindt. Hierdoor horen organisaties die hulp geven wat er goed gaat. En wat ze beter kunnen doen.

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

Waarover gaan de vragen?

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

Hoe vult u de vragenlijst in?

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

Verkeerde hokje Goede hokje



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

- Soms staat onder een vraag een tekstvak. Bijvoorbeeld:

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

A. Vragen over uzelf

De volgende vragen gaan over uzelf.

1. Wat is uw leeftijd?

jaar

2. Bent u een man of een vrouw?

- man
 vrouw

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

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

(a.u.b. in blokletters)

4. Wat is het geboorteland van uzelf?

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

(a.u.b. in blokletters)

5. Wat is het geboorteland van uw vader?

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

(a.u.b. in blokletters)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder?

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

(a.u.b. in blokletters)

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

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

8. Sinds wanneer krijgt u hulp vanuit deze organisatie?

Maand

Jaar

Bijvoorbeeld:

Maand

Jaar

9. Hoe zou u over het algemeen uw lichamelijke gezondheid noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

10. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

B. Het contact met de medewerker van deze organisatie

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

11. Is de medewerker beleefd tegen u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

12. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14. Neemt de medewerker u serieus?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

C. Passende hulp vanuit deze organisatie

De volgende vragen gaan over **alle begeleiding vanuit deze organisatie**. Denk hierbij aan de **afgelopen 6 maanden**. Krijgt u **korter** dan 6 maanden begeleiding vanuit **deze organisatie**?

Beantwoordt de vragen dan **voor die kortere tijd**.

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

20. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- ja
- nee

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

- nooit
- soms
- meestal

- altijd*

24. Krijgt u op het juiste moment informatie?

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- ja*
 nee

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

D. Kinderen

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

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

- nee, ik heb geen kinderen → **ga naar vraag 32***
 *ja, maar mijn kinderen krijgen geen hulp van deze organisatie → **ga naar vraag 32***
 ja, al mijn kinderen krijgen hulp van deze organisatie
 ja, een aantal van mijn kinderen krijgt hulp van deze organisatie

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

- ja*
 nee

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

E. Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties

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

32. Gaat het door de hulp beter met u?

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit*
 soms
 meestal
 altijd

37. Krijgt u hulp van andere instanties?

- ja*

- nee

F. Algemeen oordeel over deze organisatie

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

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

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

G. Laatste vragen

39. **Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

U mag meer dan één hokje aankruisen.

- Nee → ga naar vraag 41
- Ja, een onderzoeker
- Ja, een medewerker van de voorziening
- Ja, een tolk
- Ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

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

(a.u.b. in blokletters)

41. **Hoe kan de hulp vanuit deze organisatie verbeterd worden?**

(a.u.b. in blokletters)

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

Maand

Jaar

Bijvoorbeeld:

Wat doet u met de ingevulde vragenlijst?

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

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

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

Bijlage 2 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	4%	13%	82%
Vraag 12	3%	21%	76%
Vraag 13	4%	32%	64%
Vraag 14	5%	15%	80%

2. Hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 15	11%	31%	57%
Vraag 16	9%	35%	57%
Vraag 17	9%	36%	55%
Vraag 18	19%	38%	43%
Vraag 19	9%	39%	52%
Vraag 22	19%	31%	49%
Vraag 23	11%	38%	51%
Vraag 24	15%	48%	37%
Vraag 25	4%	24%	72%
Vraag 27	17%	48%	35%

3. Resultaat van de hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 32	20%	47%	33%
Vraag 33	26%	46%	28%
Vraag 34	32%	38%	30%
Vraag 35	24%	40%	36%
Vraag 36	25%	28%	48%