

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

HVO-Querido totaal
Opvang niet-ambulant

Kiwa Carity onderzoek naar
ervaringen van cliënten met de
niet-ambulante opvang

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
3.	Hoe hebben de cliënten de zorgverlening van de opvang ervaren?	11
3.1	Persoonskenmerken van de respondenten	11
3.2	De omstandigheden in de voorziening	13
3.3	Het contact met de medewerkers van de voorziening	15
3.4	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	16
3.5	Kinderen	19
3.6	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	20
3.7	Algemeen oordeel over deze voorziening	22
3.8	Laatste vragen	22
Bijlage 1	Vragenlijst	23
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	31

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 voorjaar van 2014 heeft Kiwa Carity voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die gebruik maken (of hebben gemaakt) van niet-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 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.

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

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

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 die tijdens een groepsbijeenkomst onder begeleiding van medewerkers van Kiwa Carity zijn ingevuld. In totaal zijn 443 vragenlijsten uitgedeeld, daarvan zijn er 203 ingevuld retour gekomen. Dat is een respons van 46%.

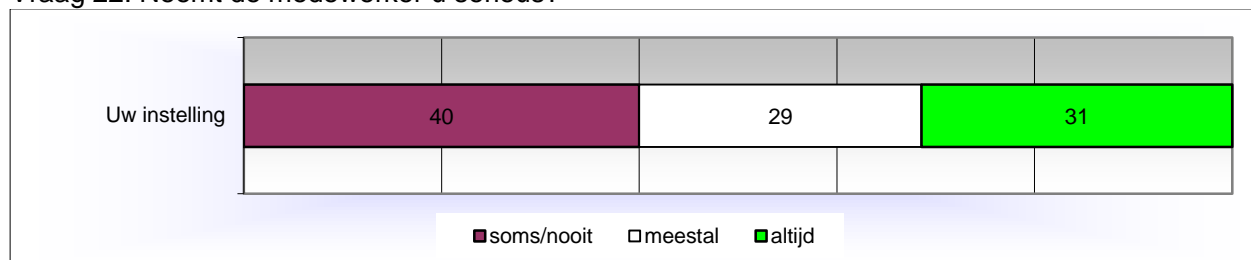
1.3 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de schalen die bevroegd zijn. 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.

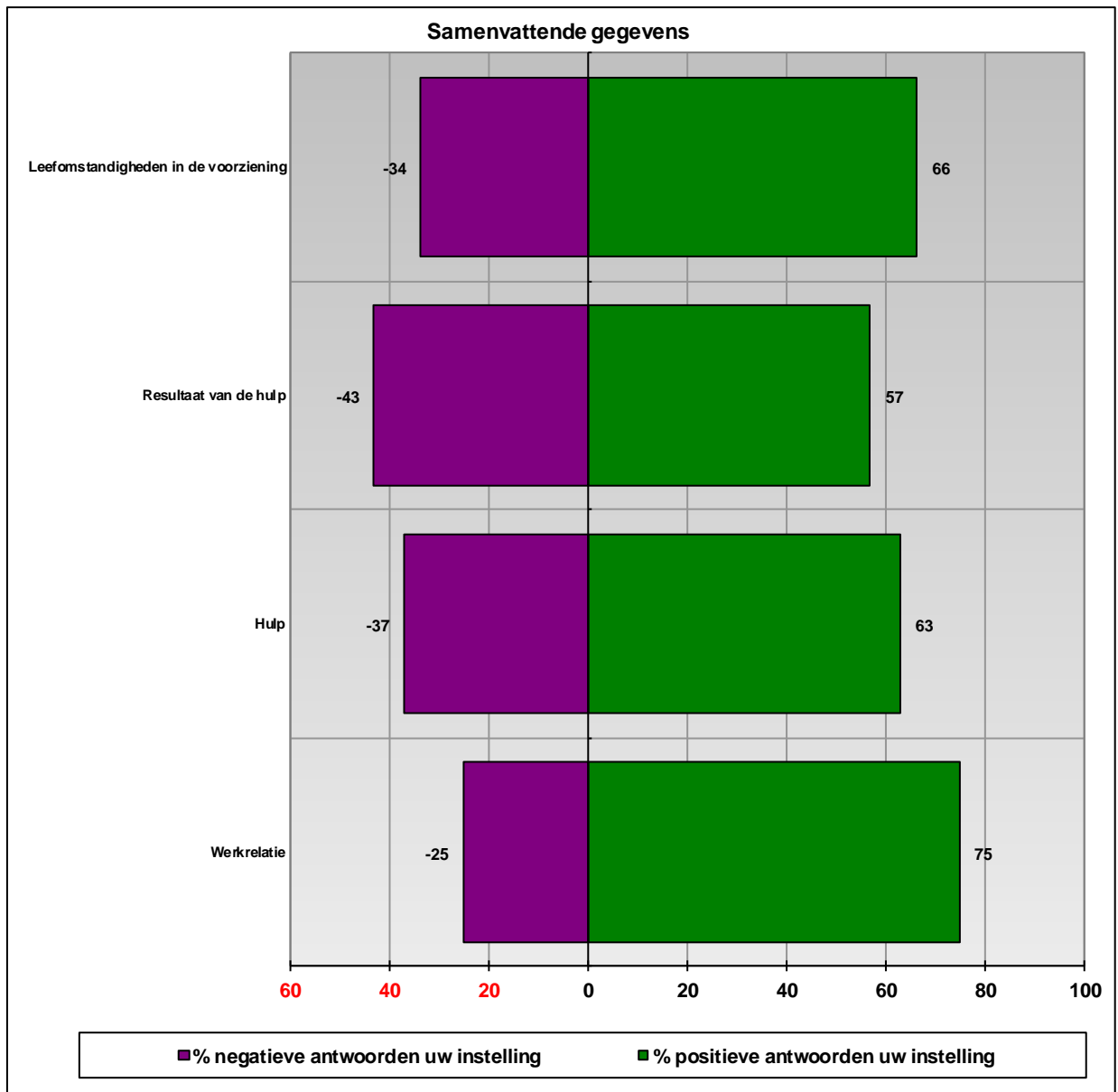
Vraag 22. Neemt de medewerker u serieus?



2. Samenvatting resultaten en aandachtspunten

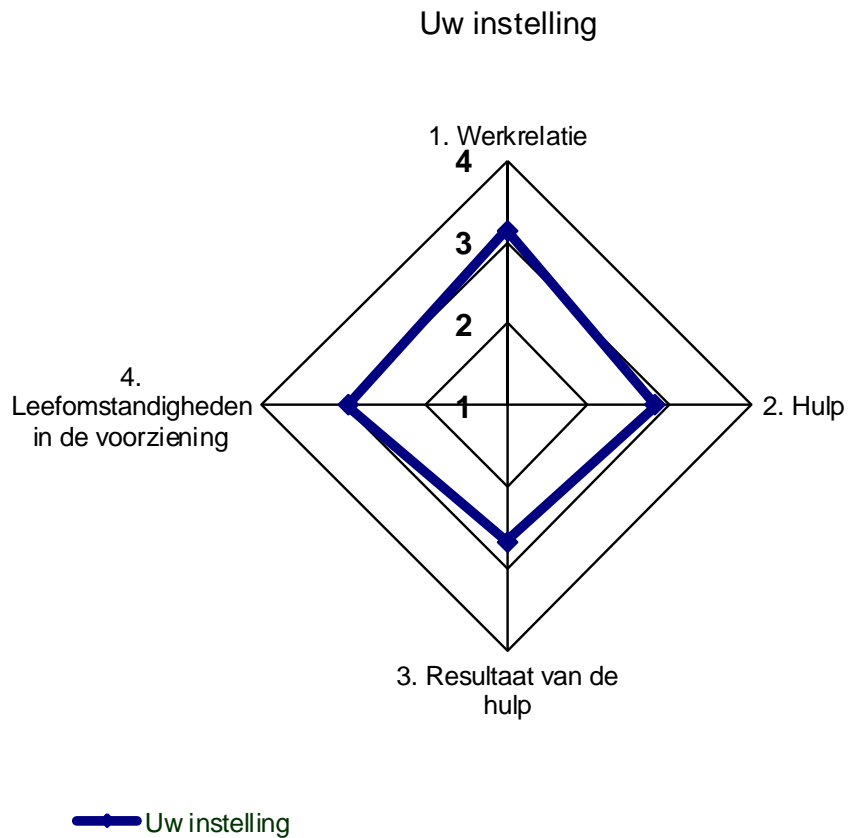
2.1 Samenvatting schalen

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



2.3 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 de cliënten van HVO Querido geven aan de instelling is een 7,1.

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

Gemiddeld geven de respondenten op deze schaal 75% positieve antwoorden. Zo zijn de medewerkers meestal/altijd beleefd tegen de cliënten, ervaart 85% van de respondenten (vraag 19). Volgens 74% luisteren de medewerkers meestal/altijd aandachtig (vraag 20). Tweederde van de respondenten laat weten dat de medewerkers altijd genoeg tijd hebben voor de cliënt (vraag 21). Tot slot nemen de medewerkers de cliënten serieus, vindt 73% (vraag 22).

Hulp

Gemiddeld geeft 63% van de respondenten een positief antwoord op deze schaal. 66% van de respondenten geeft aan dat zij zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven (vraag 23). Volgens 62% houdt de medewerker(meestal tot altijd) rekening met wat men wil (vraag 24). 65% zegt zoveel hulp te krijgen als men nodig heeft (vraag 25). 56% is meestal tot altijd tevreden over de snelheid van de hulp (vraag 26). 75% geeft aan dat men de medewerker (meestal tot altijd) kan bereiken wanneer men hulp nodig heeft (vraag 27). Volgens 47% wordt meestal/altijd besproken of de opvang of hulp nog steeds bij de cliënt past (vraag 30). Verder geeft 90% aan dat men de informatie krijgt die men nodig heeft (vraag 31) en 80% krijgt de informatie meestal/altijd op het juiste moment (vraag 32). Van de respondenten geeft 80% aan dat medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen (vraag 33). Ten slotte geeft 80% aan dat alle hulp meestal/altijd op elkaar is afgestemd (vraag 35).

Resultaat van de hulp

Met 57% positieve antwoorden scoort deze schaal in vergelijking met de andere schalen het minst positief. 60% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp altijd of meestal beter gaat, 40% ervaart dit soms/nooit (vraag 42). 57% geeft aan dat men door de hulp meestal of altijd beter de dingen kan doen die men belangrijk vindt (vraag 43). 16% 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 38% is dit meestal het geval en voor 30% soms of nooit (vraag 44). Verder geeft 57% te kennen dat men door de hulp altijd of meestal beter beslissingen kan nemen over het leven (vraag 45). Als laatste vraag binnen deze schaal heeft 59% van de respondenten altijd of meestal meer hoop voor de toekomst door de hulp (vraag 46).

Leefomstandigheden in de voorziening

Op de schaal 'Leefomstandigheden in de voorziening' geeft men 66% positieve antwoorden. Op de vraag of men privacy heeft in de voorziening, antwoordt 58% met meestal/altijd

(vraag 11). Volgens 54% is de sfeer meestal/altijd prettig (vraag 12) en voor 74% zijn de huisregels meestal/altijd duidelijk (vraag 13). 73% vindt dat het meestal/altijd schoon is in de voorziening (vraag 14). Daarnaast vindt 80% dat men meestal/altijd veilig is in de voorziening (vraag 16). Ten slotte geeft 59% aan dat de medewerkers er meestal/altijd iets aan doen als er vervelende situaties zijn in de voorziening, bijvoorbeeld doordat iemand overlast veroorzaakt (vraag 17).

Hoewel op de overige thema's geen significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per thema 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.

Vragen die niet onder een thema vallen maar wel door 30% of meer cliënten negatief beantwoord zijn:

- Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt (vraag 15)? Op deze vraag antwoordt 47% met soms/nooit.
- 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 (vraag 18)? 34% van de respondenten geeft aan dat dit soms of nooit het geval is.
- Krijgt u advies bij uw veiligheid (vraag 28)? 42% antwoordt met soms/nooit.

N.B. Onderstaande vragen zijn slechts van toepassing voor de groep respondenten die hun kinderen bij zich hebben in de voorziening.

- Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen (vraag 37)? Volgens 53% zijn die niet gemaakt.
- Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen (vraag 40)? 36% geeft aan hierover geen advies te hebben gehad.
- Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd (vraag 41)? Volgens 33% is dat soms/nooit het geval.

Afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van RIBW HVO Querido kan het zijn dat u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De onderliggende vragen in hoofdstuk 3 en de overzichten van de scores in bijlage 2 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	80%
Vrouwen	20%
Gemiddelde leeftijd (jaar)	44,0

Opleidingsniveau	Uw instelling
Geen onderwijs	8%
Lagere school	11%
VMBO	17%
MAVO	27%
MBO	20%
Voorgezet onderwijs	9%
HBO	5%
WO	4%
Anders	1%

Geboorteland respondent, vader en moeder

Geboorteland	Uw instelling
Nederland	55%
Indonesië	0%
Suriname	18%
Marokko	12%
Turkije	3%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	2%
Aruba	1%
Anders	8%

Geboorteland	Uw instelling
Nederland	37%
Indonesië	1%
Suriname	25%
Marokko	20%
Turkije	3%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	2%
Aruba	1%
Anders	11%

Geboorteland	Uw instelling
Nederland	39%
Indonesië	2%
Suriname	24%
Marokko	19%
Turkije	3%
Duitsland	1%
Nederlandse Antillen	3%
Aruba	1%
Anders	8%

Slaapplaats

Slaapplaats	Uw instelling
Op straat	5%
In de nachtopvang	51%
Bij familie: tijdelijk	7%
Bij familie: tijdelijk	3%
Elders	18%

Gezondheid

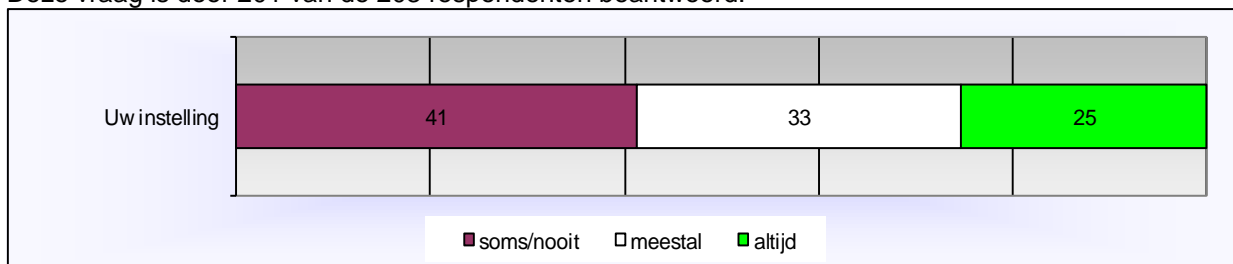
Lichamelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	7%
Zeer goed	9%
Goed	38%
Matig	31%
Slecht	14%

Geestelijke gezondheid	Uw instelling
Uitstekend	11%
Zeer goed	12%
Goed	49%
Matig	22%
Slecht	6%

3.2 De omstandigheden in de voorziening

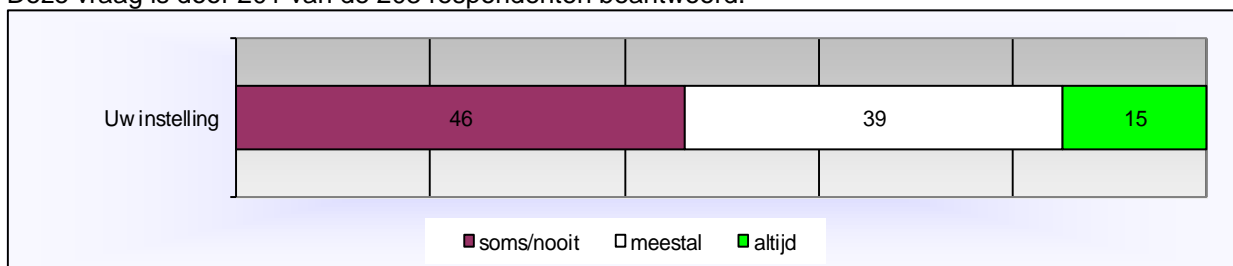
11. Heeft u privacy in de voorziening?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



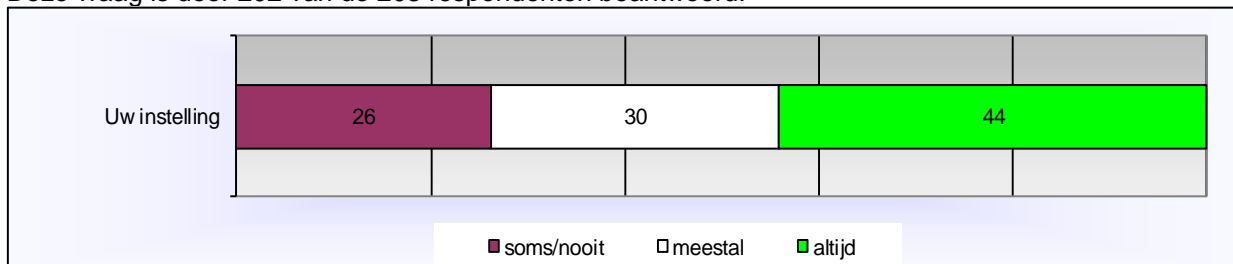
12. Is de sfeer prettig?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



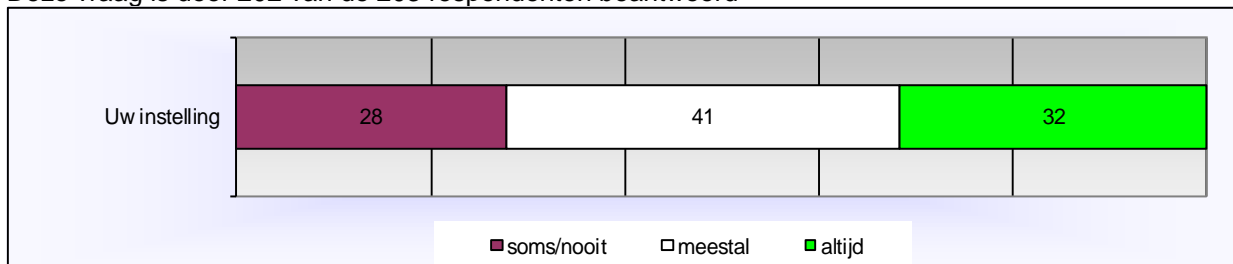
13. Zijn de huisregels duidelijk?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



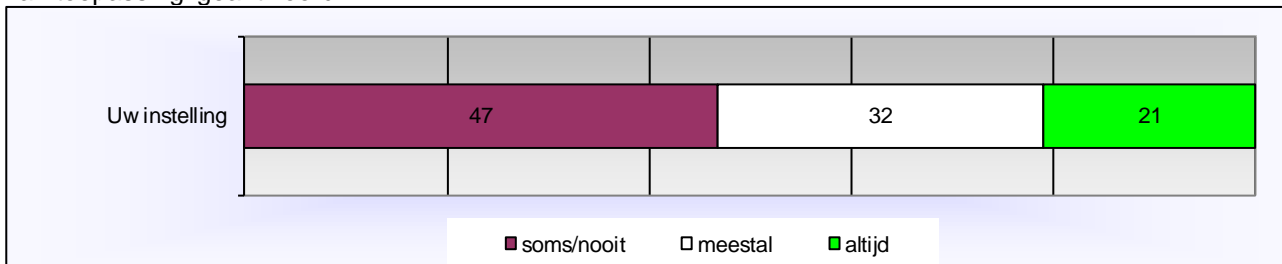
14. Is het schoon in de voorziening?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



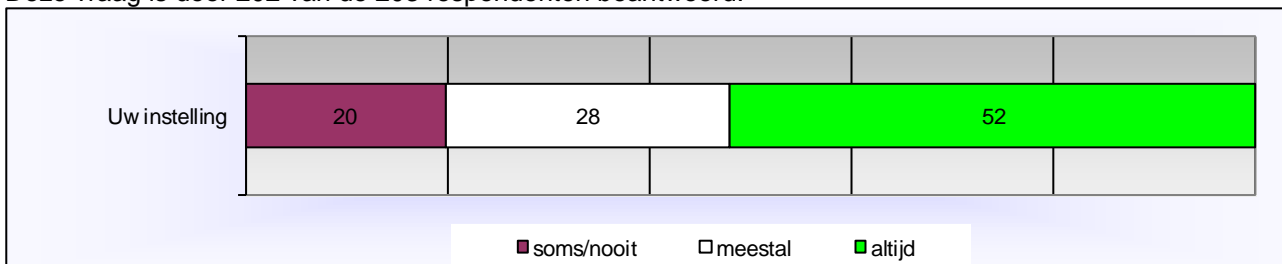
15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt?

Deze vraag is door 152 van de 203 respondenten beantwoord, 44 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord.



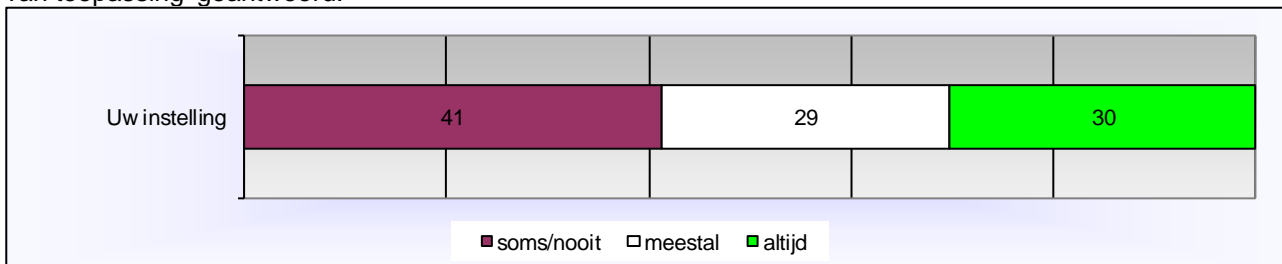
16. Bent u veilig in de voorziening?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



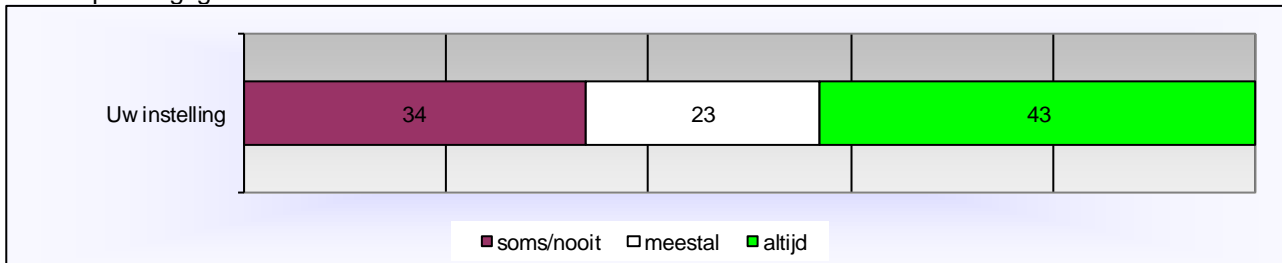
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?

Deze vraag is door 182 van de 203 respondenten beantwoord, 21 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?

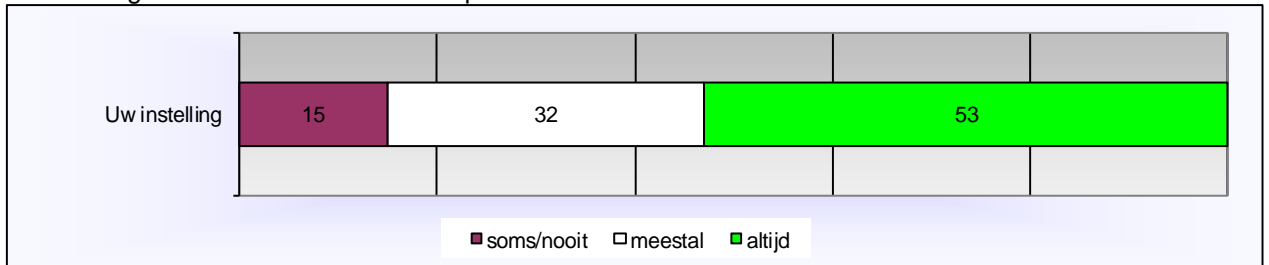
Deze vraag is door 172 van de 203 respondenten beantwoord, 31 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord.



3.3 Het contact met de medewerkers van de voorziening

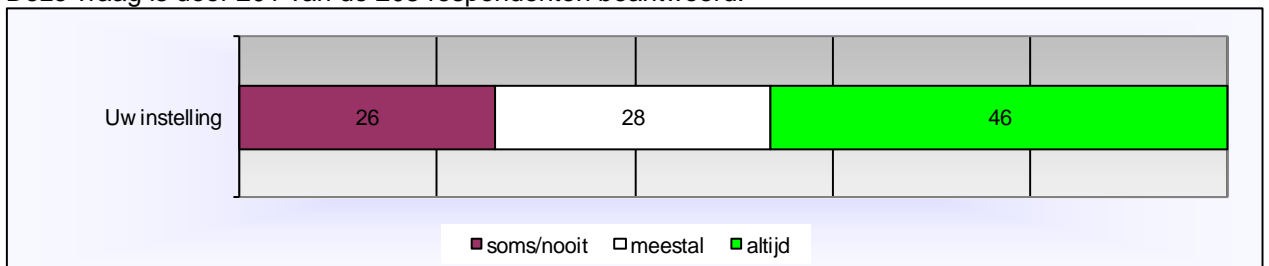
19. Is de medewerker beleefd tegen u?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



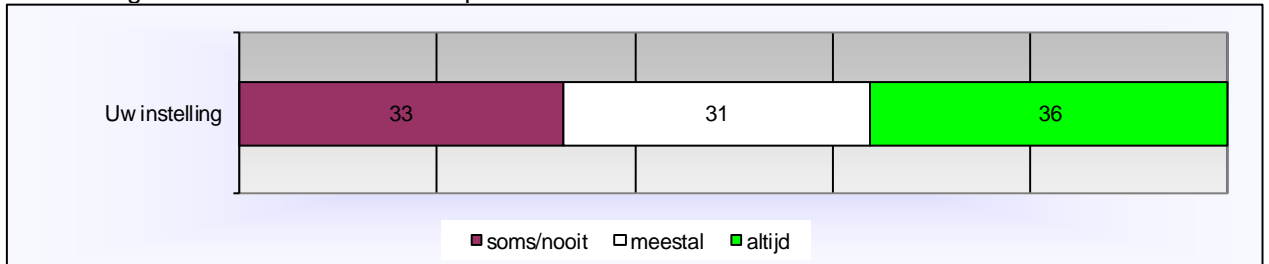
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



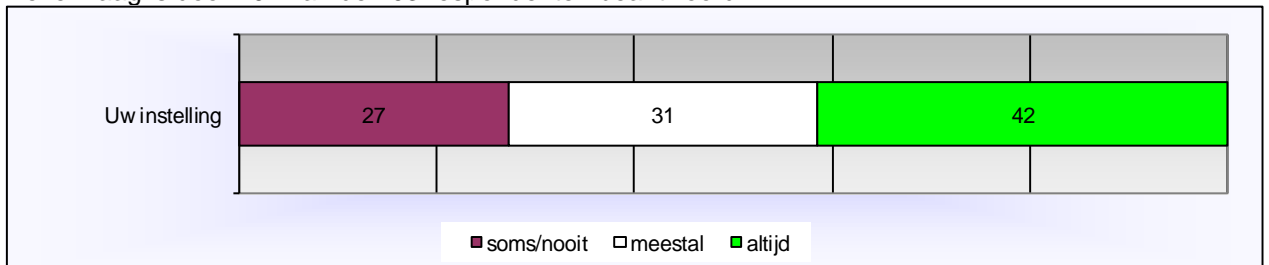
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



22. Neemt de medewerker u serieus?

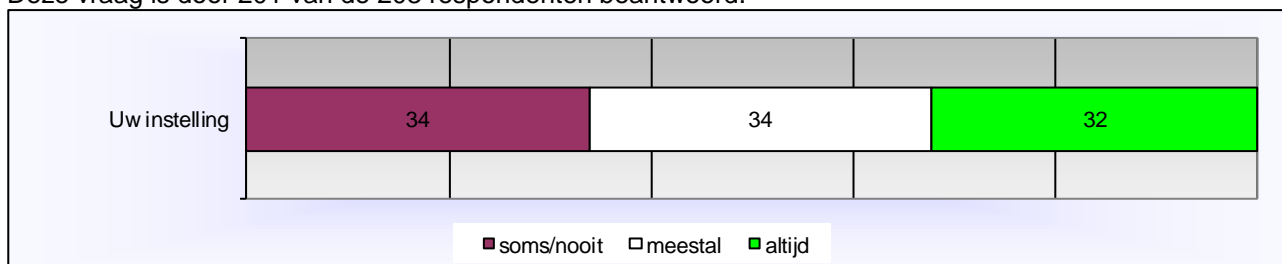
Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



3.4 Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

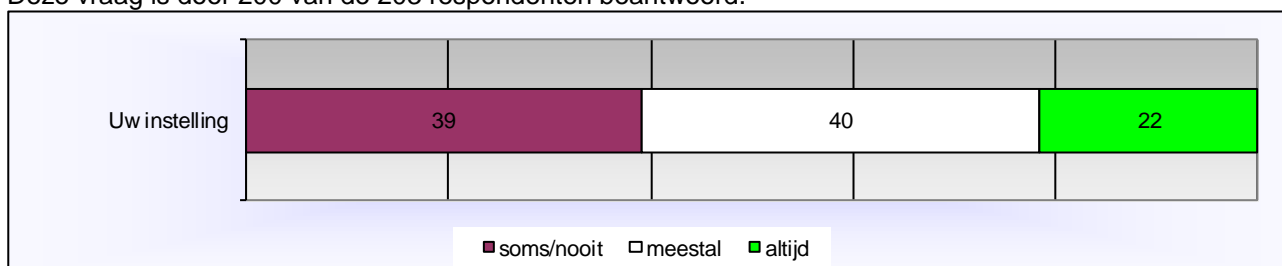
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



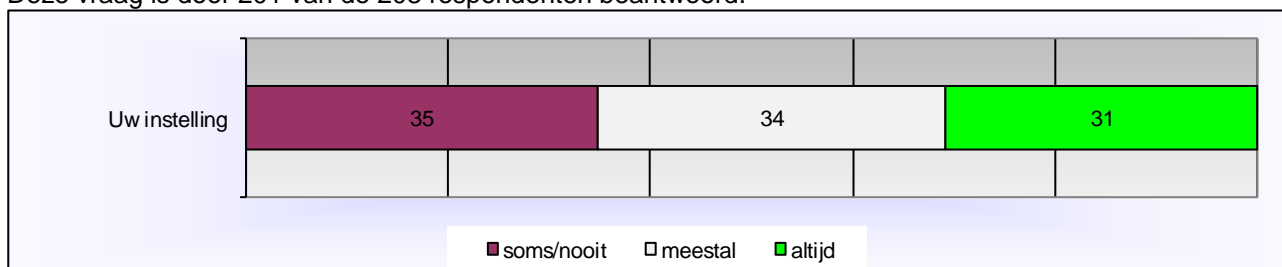
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



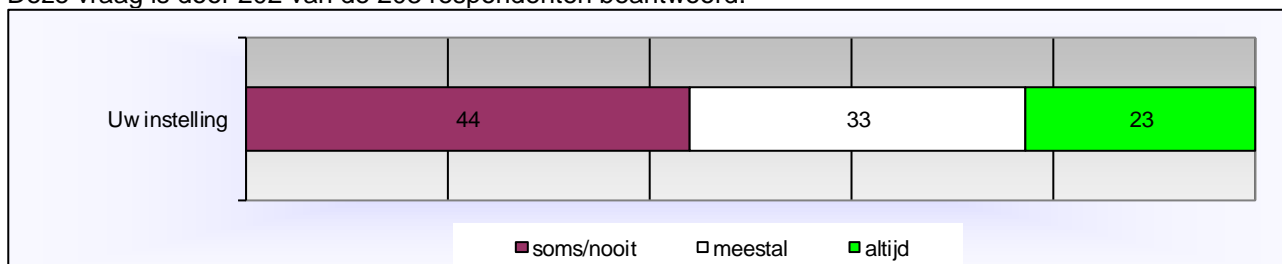
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



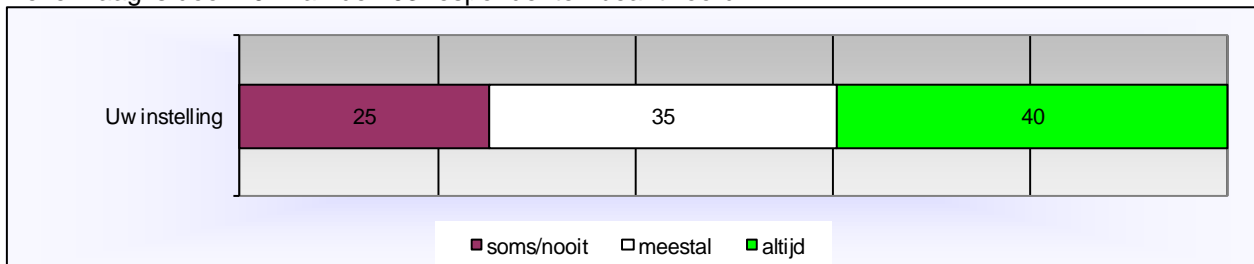
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



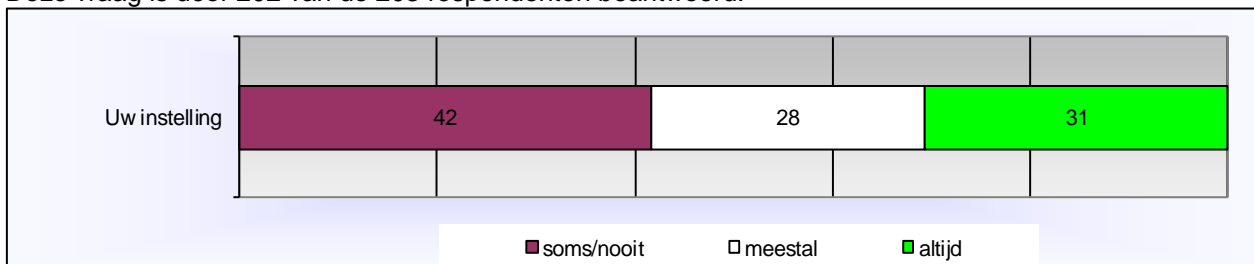
27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



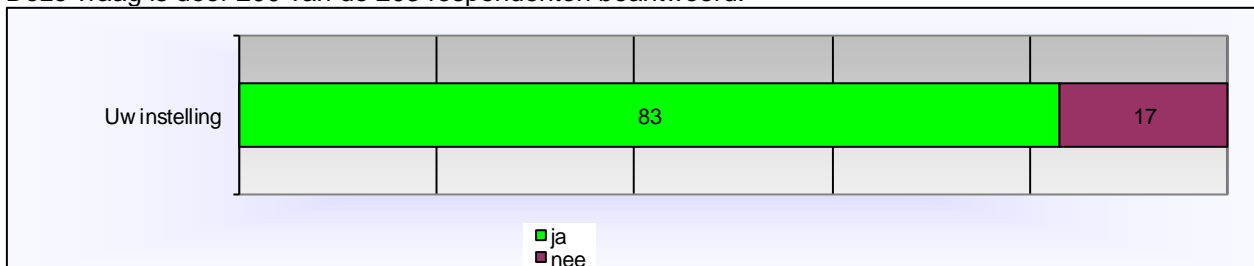
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



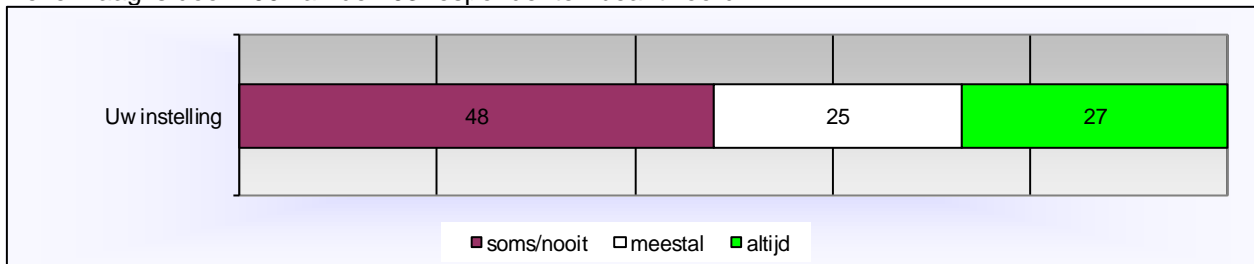
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



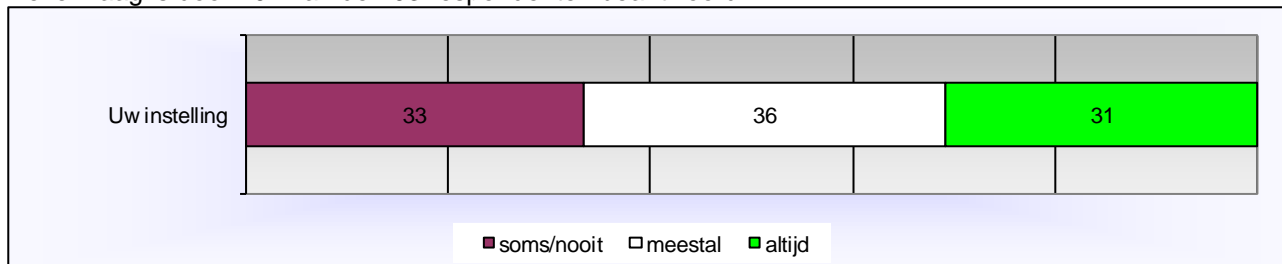
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



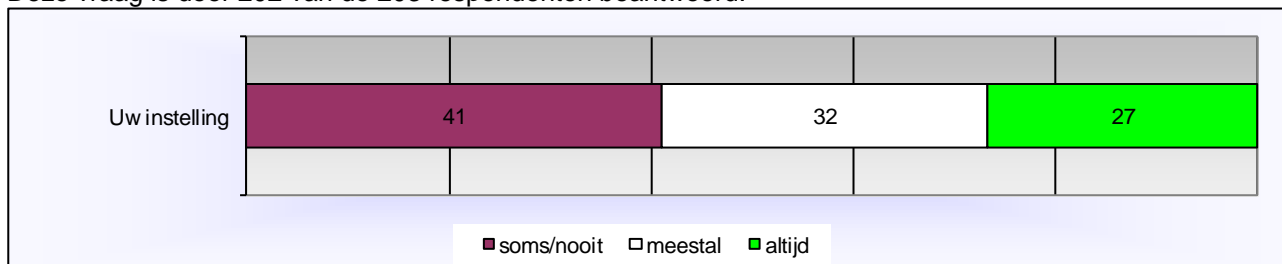
31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

Deze vraag is door 201 van de 203 respondenten beantwoord.



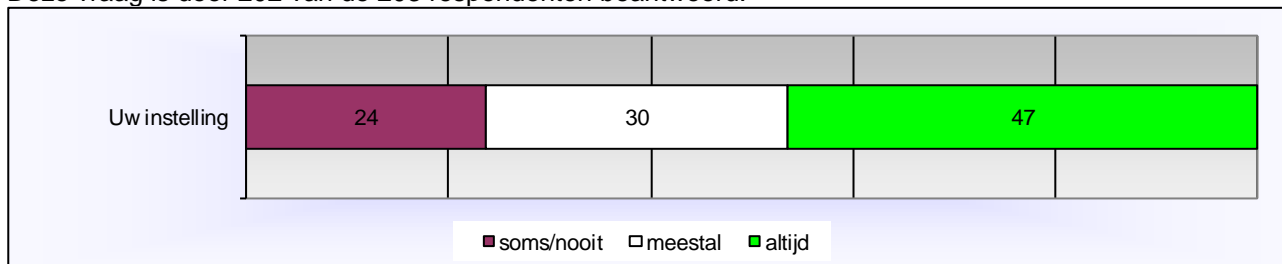
32. Krijgt u op het juiste moment informatie?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



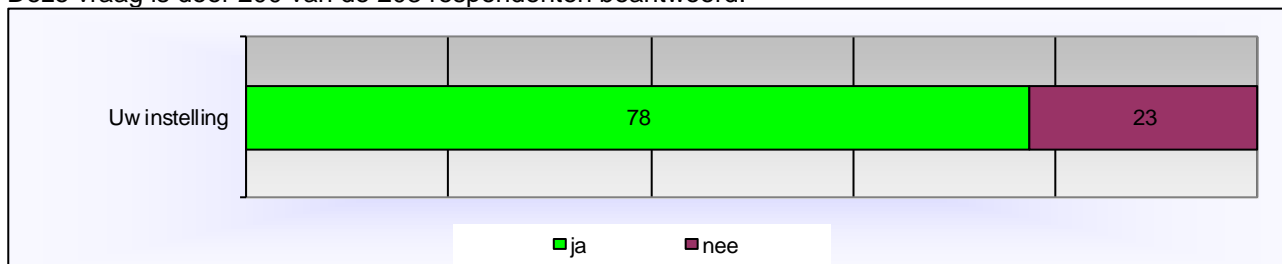
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 202 van de 203 respondenten beantwoord.



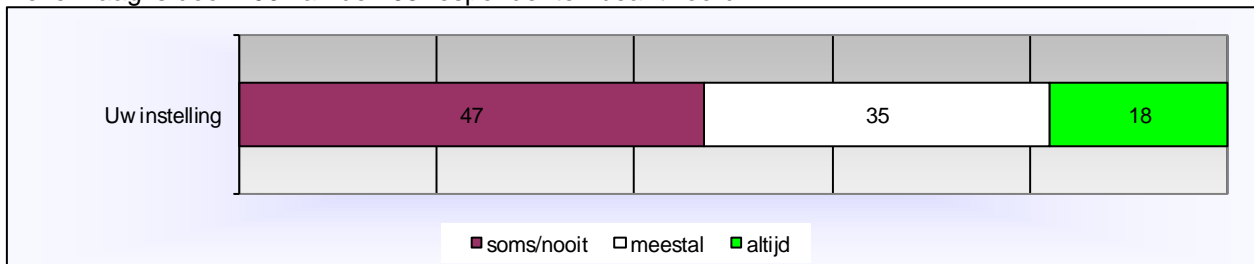
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



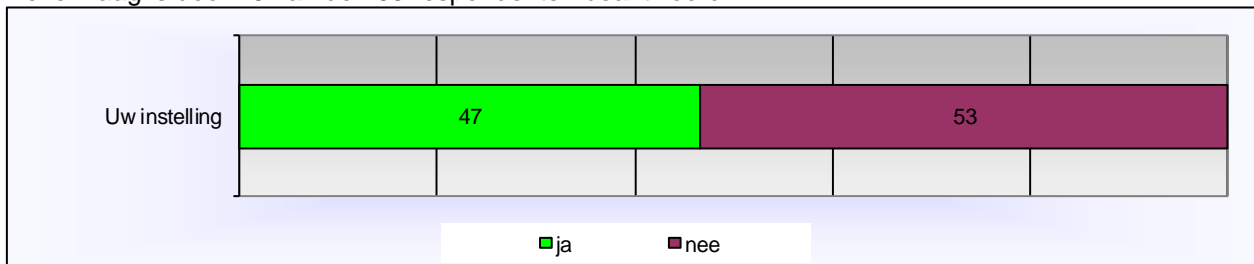
3.5 Kinderen

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

Kinderen	Uw instelling
Nee	53%
Ja, elders	38%
Ja, allen bij mij	8%
Ja, enkele bij mij	1%

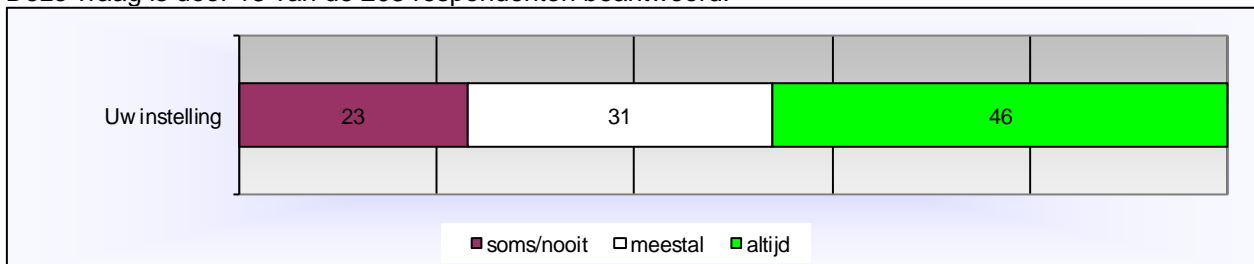
37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen?

Deze vraag is door 15 van de 203 respondenten beantwoord.



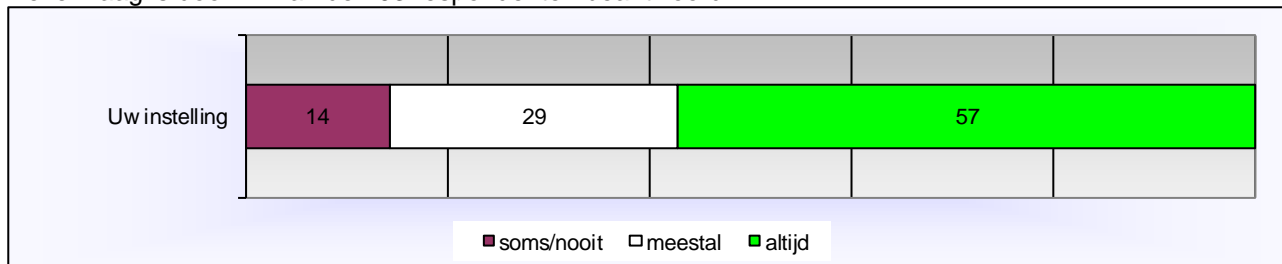
38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben?

Deze vraag is door 13 van de 203 respondenten beantwoord.



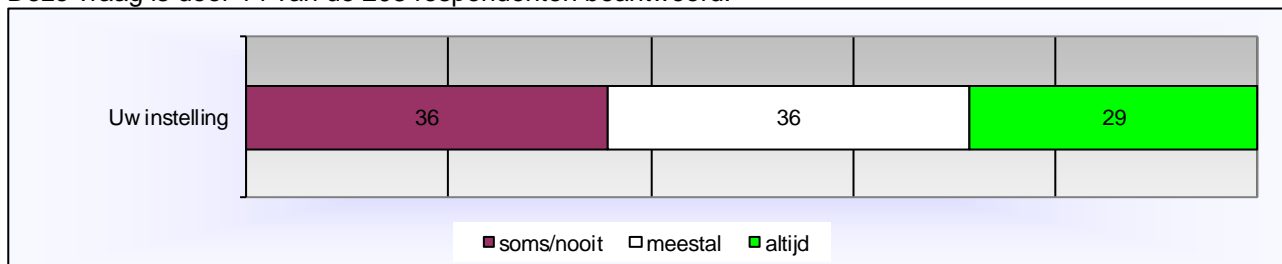
39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?

Deze vraag is door 14 van de 203 respondenten beantwoord.



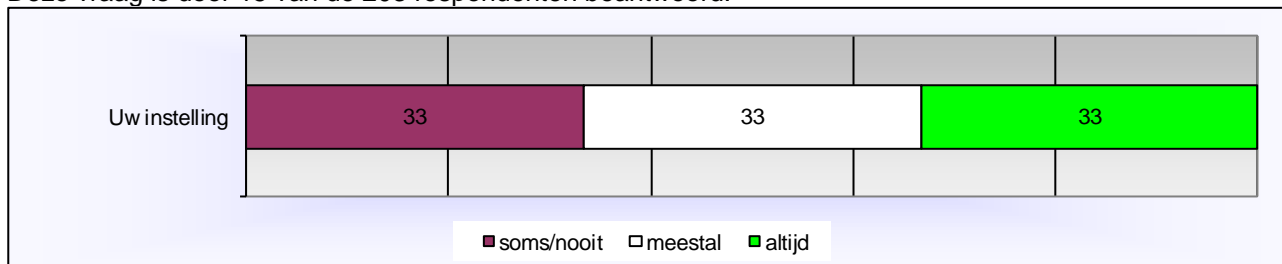
40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?

Deze vraag is door 14 van de 203 respondenten beantwoord.



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

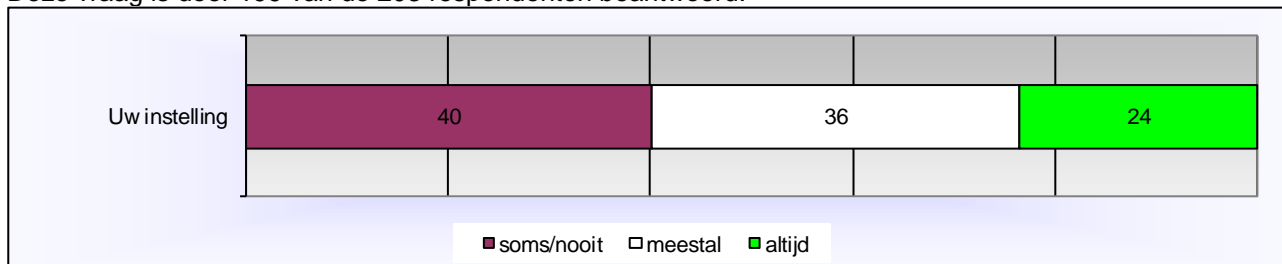
Deze vraag is door 15 van de 203 respondenten beantwoord.



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

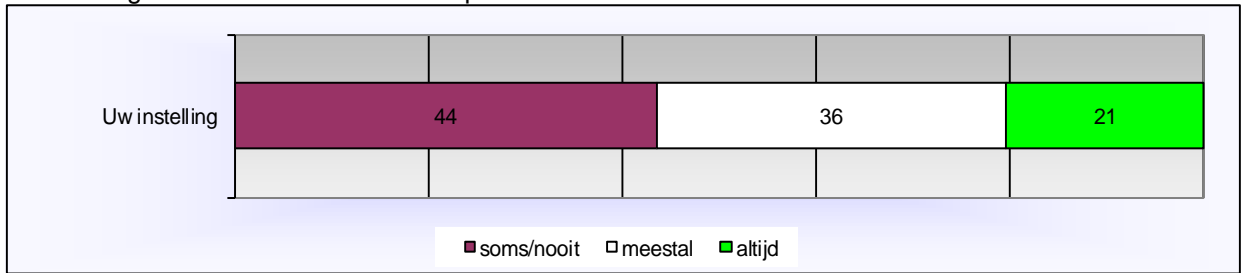
42. Gaat het door de hulp beter met u?

Deze vraag is door 199 van de 203 respondenten beantwoord.



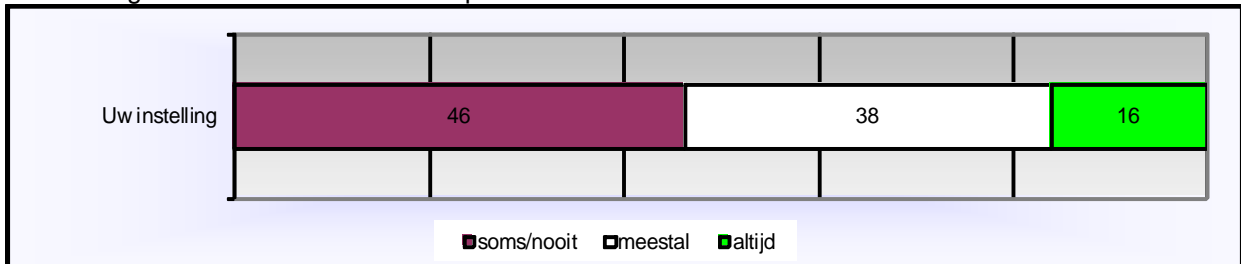
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



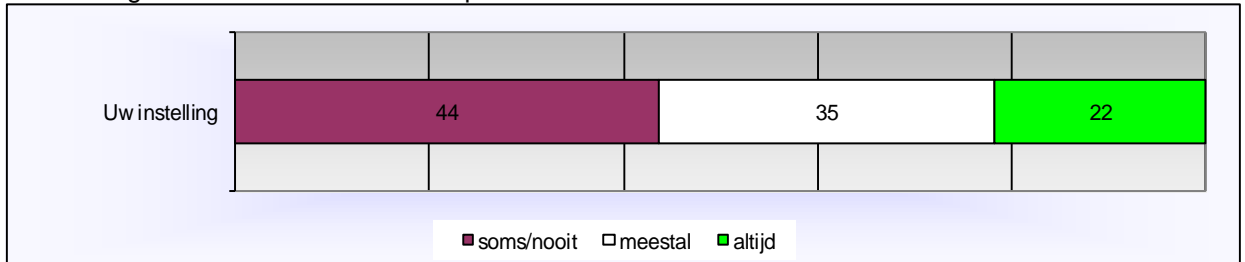
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

Deze vraag is door 199 van de 203 respondenten beantwoord.



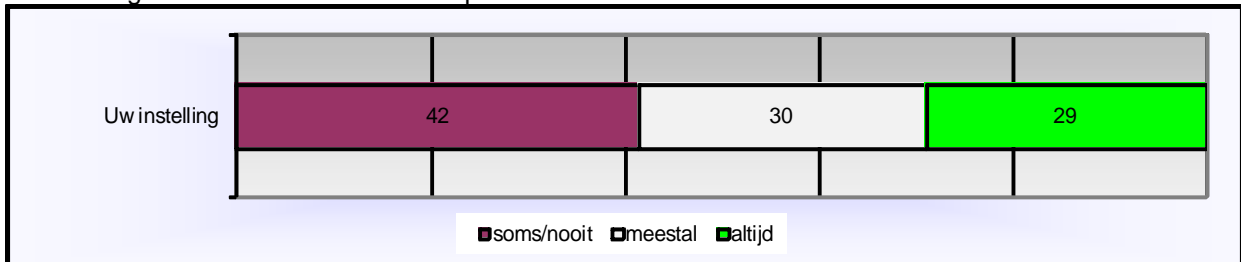
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?

Deze vraag is door 197 van de 203 respondenten beantwoord.



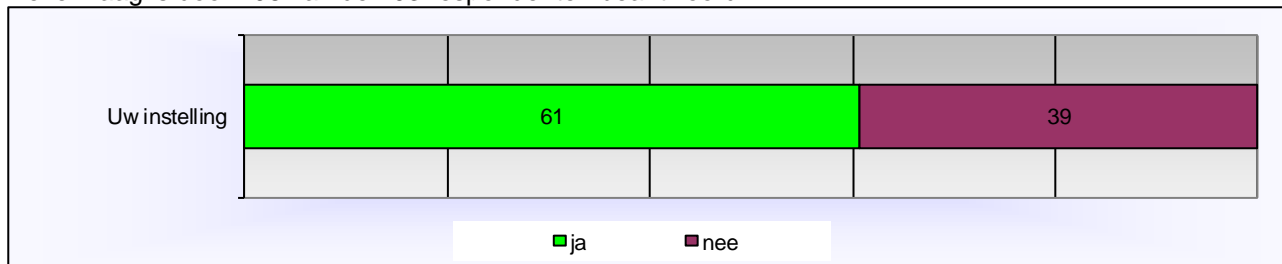
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

Deze vraag is door 200 van de 203 respondenten beantwoord.



47. Krijgt u hulp van andere instanties?

Deze vraag is door 198 van de 203 respondenten beantwoord.



3.7 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?	7,1

3.8 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	71%
Ja, een onderzoeker	6%
Ja, een medewerker	8%
Ja, een tolk	1%
Ja, iemand anders	3%

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	0%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	6%
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 (niet-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.

Waarom krijgt u deze vragenlijst?

U krijgt opvang en hulp vanuit _____, de instelling wil graag weten wat u hiervan vindt. Hierdoor horen voorzieningen 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 opvang en 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 '**voorziening**'? 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 opvang en hulp vanuit deze voorziening?

--	--	--	--	--	--

Maand Jaar

Bijvoorbeeld:

0	1	2	0	1	0
---	---	---	---	---	---

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. De omstandigheden in de voorziening

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

11. Heeft u privacy in de voorziening?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

12. Is de sfeer prettig?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

13. Zijn de huisregels duidelijk?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14. Is het schoon in de voorziening?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing

16. Bent u veilig in de voorziening?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing

18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zo iets gebeurt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing

C. Het contact met de medewerkers van de voorziening

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

19. Is de medewerker beleefd tegen u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

20. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

22. Neemt de medewerker u serieus?

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

D. Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

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

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- Altijd*

28. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

- nooit*
- soms*
- meestal*
- Altijd*

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

- ja*
- nee*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

32. Krijgt u op het juiste moment informatie?

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

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

- ja*
- nee*

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

- nooit*
- soms*
- meestal*
- altijd*

E. Kinderen

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

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

- nee, ik heb geen kinderen → ga naar vraag 42*
- ja, maar mijn kinderen zijn niet samen met mij in deze voorziening → ga naar vraag 42*
- ja, al mijn kinderen zijn samen met mij in deze voorziening*
- ja, een aantal van mijn kinderen is samen met mij in deze voorziening*

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

- ja
- nee

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

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

42. Gaat het door de hulp beter met u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

47. Krijgt u hulp van andere instanties?

- ja
- nee

G. Algemeen oordeel over deze voorziening

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

48. Welk cijfer geeft u deze voorziening?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

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

H. Laatste vragen

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

- Nee → ga naar vraag 51
- Ja, een onderzoeker
- Ja, een medewerker van de voorziening
- Ja, een tolk
- Ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

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

(a.u.b. in blokletters)

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

(a.u.b. in blokletters)

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

Maand

Jaar

Bijvoorbeeld:

Maand

Jaar

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 deze 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 (niet-ambulante) 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	15%	32%	53%
Vraag 20	26%	28%	46%
Vraag 21	33%	31%	36%
Vraag 22	27%	31%	42%

2. Hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 23	34%	34%	32%
Vraag 24	39%	40%	22%
Vraag 25	35%	34%	31%
Vraag 26	44%	33%	23%
Vraag 27	25%	35%	40%
Vraag 30	48%	25%	27%
Vraag 31	33%	36%	31%
Vraag 32	41%	32%	27%
Vraag 33	24%	30%	47%
Vraag 35	47%	35%	18%

3. Resultaat van de hulp			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 42	40%	36%	24%
Vraag 43	44%	36%	21%
Vraag 44	46%	38%	16%
Vraag 45	44%	35%	22%
Vraag 46	42%	30%	29%

4. Leefomstandigheden in de voorziening			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 11	41%	33%	25%
Vraag 12	46%	39%	15%
Vraag 13	26%	30%	44%
Vraag 14	28%	41%	32%
Vraag 16	20%	28%	52%
Vraag 17	41%	29%	30%