



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapport CQI-meting

Opvang (ambulant)

LIMOR

Versie 1.0.0

Drs. A. Weynschenk

januari 2017

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de uitkomsten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Opvang (ambulant) versie 2.0. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark (indien aanwezig).

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van LIMOR. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met LIMOR. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw E. Slingerland voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van LIMOR voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, januari 2017



Drs. A. Weynschenk

Triqs



Inhoudsopgave

Inleiding	4
01 Leeswijzer	5
02 Methode.....	8
03 Responsanalyse	9
04 Uitkomsten meting	11
05 Verbeterscores en -kwadranten	27
06 Samenvatting	32
Bijlage 1 - kwaliteitsdimensies	33
Bijlage 2 - vragenlijst CQI opvang ambulant versie 2.0	37
Bijlage 3 - Antwoorden op open vragen	45
Bijlage 4 - Overzicht verbeterscores	64



Inleiding

Aanleiding voor de meting

In het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording dienen instellingen vanuit de Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang prestatie-indicatoren in te voeren. Deze prestatie-indicatoren worden deels afgeleid van de uitkomsten van de CQI meting. Vooralsnog is het invoeren van deze prestatie-indicatoren facultatief.

CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn. Bij deze meting is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode oktober t/m december 2016 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden. Aan de uitvoering van deze meting en het schrijven van de rapportage hebben de volgende personen gewerkt:

Projectleider:	Mevr. A.J. Mijnders, MSc
Dataverzameling:	Mevr. H.E. Visser
Rapportage:	Mevr. A.J. Mijnders, MSc

01 | Leeswijzer

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorg- en dienstverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorg- en dienstverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De '**overige vragen**' zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

Staafdiagram

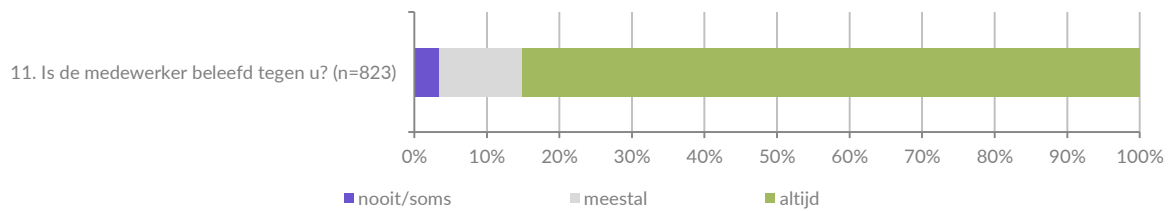
De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

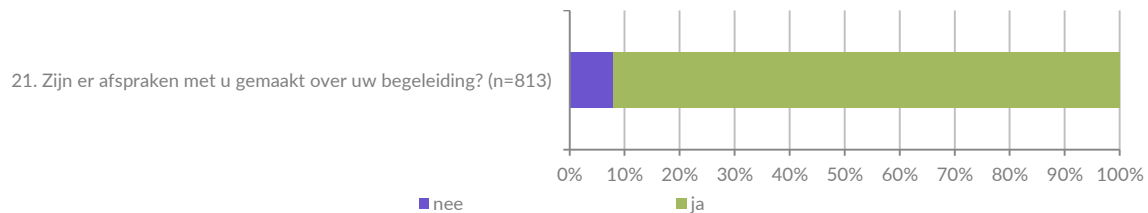
Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.



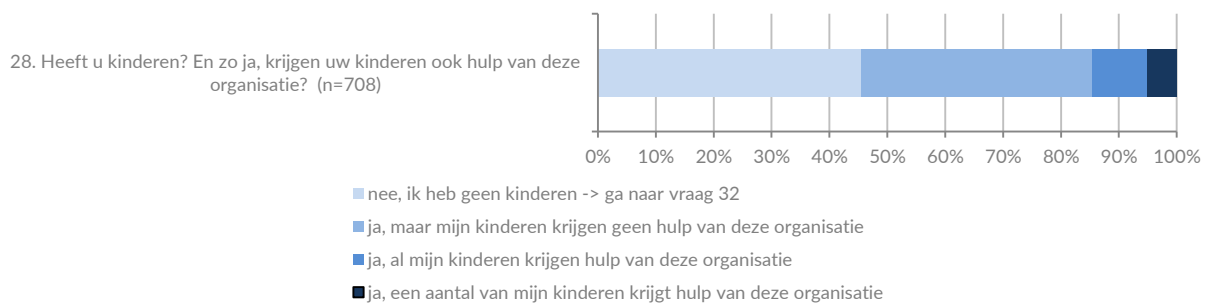
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



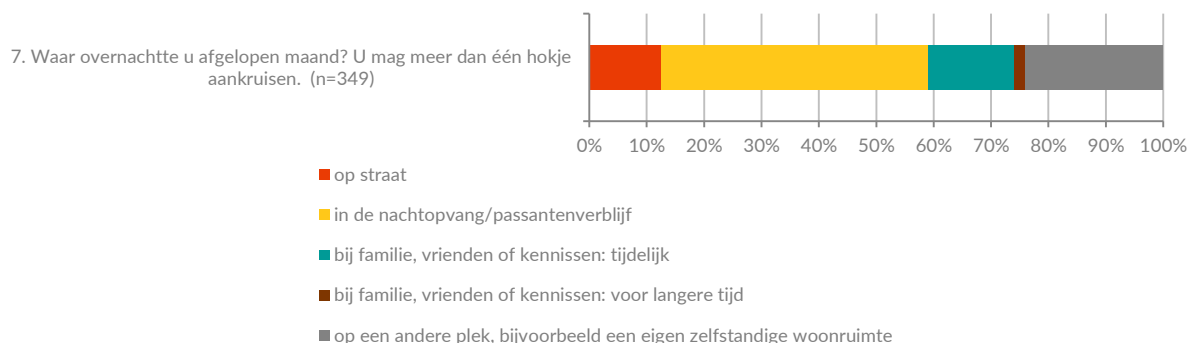
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).



Voor het weergeven van de antwoordcategorieën van een **screenervraag** worden blauwtinten gebruikt. Hieronder ziet u een voorbeeld van een screenervraag.



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Niet altijd hebben alle vragen ook exact dezelfde antwoordcategorieën. Zo kan de antwoordcategorie 'niet van toepassing' bij de ene vraag wel voorkomen en bij een andere vraag niet. In dat geval geeft een '-' aan of een antwoordcategorie wel of niet van toepassing is op een vraag. Ook geldt dat voor antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' geen percentage wordt getoond omdat deze niet zijn opgenomen in het staafdiagram. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	n.v.t.
v19	6	2%	41	13,5%	98	32,2%	159	52,3%	15
v20	5	1,7%	58	19,1%	119	39,3%	121	39,9%	-

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg- en dienstverlening uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn. Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbetercores worden samengesteld. Hoe hoger de verbetercore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt, indien mogelijk, in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 toont vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbetercores. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.



02 | Methode

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting binnen LIMOR is gebruik gemaakt van de CQ-index Opvang, vragenlijst voor ambulante cliënten, versie 2.0. Deze vragenlijst bestaat uit 42 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. De vragenlijst is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de achtergrondgegevens van de cliënt. Daarna volgen vragen over het contact met de medewerkers, de hulp vanuit de voorziening, de hulp voor eventueel aanwezige kinderen, en het resultaat van de hulp. Tevens wordt aan de cliënt een algeheel oordeel over de zorg gevraagd door de cliënt een rapportcijfer te laten geven. De vragenlijst eindigt met een open vraag naar verbetermogelijkheden. LIMOR heeft 10 vragen toegevoegd aan de vragenlijst.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

Voor de start van de meting heeft er overleg plaats gevonden met LIMOR over de organisatie en uitvoering van de CQI meting. LIMOR heeft Triqs voorzien van de aantallen cliënten die in aanmerking kwamen voor deelname aan de meting. Hierbij waren geen in- en exclusiecriteria van toepassing. Ook zijn cliënten en medewerkers ingelicht over de meting.

Dataverzameling

Triqs heeft gezorgd voor de benodigde vragenlijsten en antwoordenvelopen. De vragenlijsten zijn vervolgens verspreid onder de cliënten door medewerkers van LIMOR. Cliënten konden zelfstandig of met hulp van een vriend/familie/kennis de vragenlijst invullen. Inge vulde vragenlijsten konden in een dichte antwoordenvelop teruggegeven worden aan de medewerker. Hij/zij zorgde er vervolgens voor dat de ingevulde vragenlijsten naar Triqs werden geretourneerd. Cliënten konden er ook voor kiezen om de vragenlijst zelf op de post te doen middels de bijgevoegde antwoordenvelop.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

03 | Responsanalyse

Kenmerken populatie

Voor de meting CQI Opvang (ambulant) kan een steekproef getrokken worden van 50 cliënten. Dit is echter niet verplicht. LIMOR heeft er voor gekozen om geen steekproef te trekken maar alle cliënten te benaderen voor deelname aan de meting. De kenmerken van de benaderde populatie zijn als volgt:

	totale populatie	% / SD*
man	828	61,7%
vrouw	513	38,3%
geslacht onbekend	0	0,0%
gemiddelde leeftijd	41,9	12,83 (SD)

* SD = standaarddeviatie

Representativiteit respons

Om de representativiteit van de respons te toetsen op geslacht en op leeftijd is er gebruik gemaakt van de 'chi-kwadraat toets' en de 't-toets'. Dit zijn statistische toetsen die berekenen of de respons significant afwijkt van de totale populatie. Indien de zogenaamde 'p-waarde' kleiner is dan 0,05 wijkt de respons significant af van de totale populatie en is de conclusie dat de respons niet representatief is. Is de 'p-waarde' groter dan 0,05, dan kan geconcludeerd worden dat de respons representatief is.

Onderstaande tabel toont de kenmerken van de totale populatie en van de respons. Onder de tabel wordt de uitkomst van de chi-kwadraat toets en de t-toets beschreven.

	totale populatie	% / SD*	respons	% / SD*
man	828	61,7%	258	59,4%
vrouw	513	38,3%	167	38,5%
geslacht onbekend	0	0,0%	9	2,1%
gemiddelde leeftijd	41,9	12,83 (SD)	43,0	13,11 (SD)

* SD = standaarddeviatie

Het resultaat van de chi-kwadraat toets is 0,66. Dit is groter dan 0,05 waardoor op geslacht de representativiteit van de respons wordt aangetoond. Het resultaat van de t-toets is 0,09. Dit is groter dan 0,05 waardoor op leeftijd de representativiteit van de respons wordt aangetoond.



Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn bijvoorbeeld omdat de cliënt overleden was of omdat de vragenlijst onbestelbaar retour gekomen is. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren zijn verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

(1) aantal cliënten benaderd	1341
(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:	
cliënt is overleden/vragenlijst is onbestelbaar retour/cliënt behoort niet tot de doelgroep	0
	0 -/-
(3) aantal cliënten terecht benaderd	1341
(4) non-respons:	
aantal lege cases (minder dan 5 vragen ingevuld)	3
aantal cliënten dat niet gereageerd heeft	896
	899 -/-
(5) bruto respons (5=3-4)	442
(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:	
aantal respondenten dat de vragen niet zelf beantwoord heeft	2
aantal respondenten dat 18 of meer van de sleutelvragen* niet ingevuld heeft	6
	8 -/-
(7) netto respons (7=5-6)	434
(8) Bruto responspercentage (8=5/3)	32,96%
(9) Netto responspercentage (9=7/3)	32,36%

* De sleutelvragen zijn: vraag 1 t/m 9, 11 t/m 28, en 32 t/m 38.

In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vraag worden weergegeven in bijlage 3.

In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

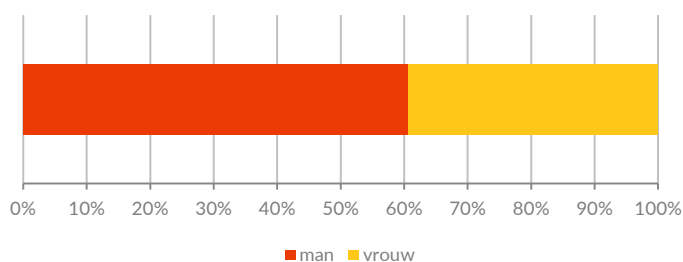
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Vragen over uzelf (vraag 1 t/m 10)
- Het contact met de medewerkers van deze organisatie (vraag 11 t/m 14)
- Passende opvang en hulp vanuit deze organisatie (vraag 15 t/m 27)
- Kinderen (vraag 28 t/m 31)
- Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties (vraag 32 t/m 37)
- Algemeen oordeel over deze organisatie (vraag 38)
- Laatste vragen (vraag 39 t/m 42)
- Aanvullende vragen.

2 Vragen over uzelf

	gemiddelde leeftijd	laagste waarde	hoogste waarde
1. Wat is uw leeftijd?	43	19	97

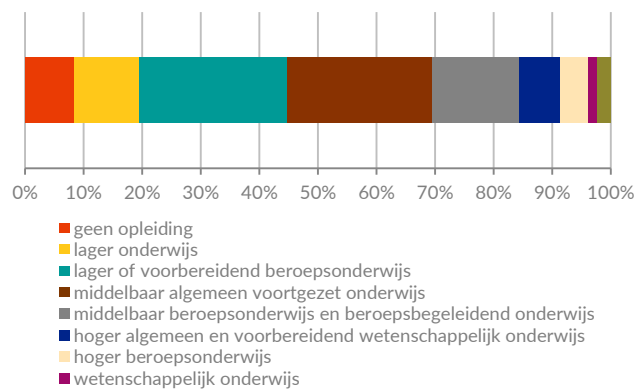
2. Bent u een man of een vrouw? (n=425)



	man	%	vrouw	%
v02	258	60,7%	167	39,3%



3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? (n=429)

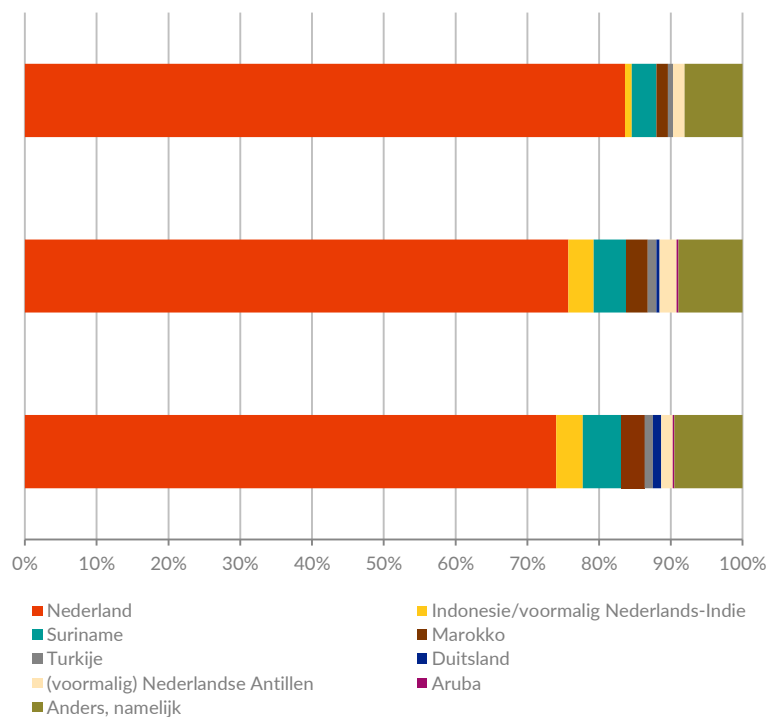


v03	n	%
geen opleiding	36	8,4%
lager onderwijs	48	11,2%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	108	25,2%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	106	24,7%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	64	14,9%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	30	7%
hoger beroepsonderwijs	21	4,9%
wetenschappelijk onderwijs	6	1,4%
Anders	10	2,3%

4. Wat is het geboorteland van uzelf? (n=433)

5. Wat is het geboorteland van uw vader? (n=424)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder? (n=431)

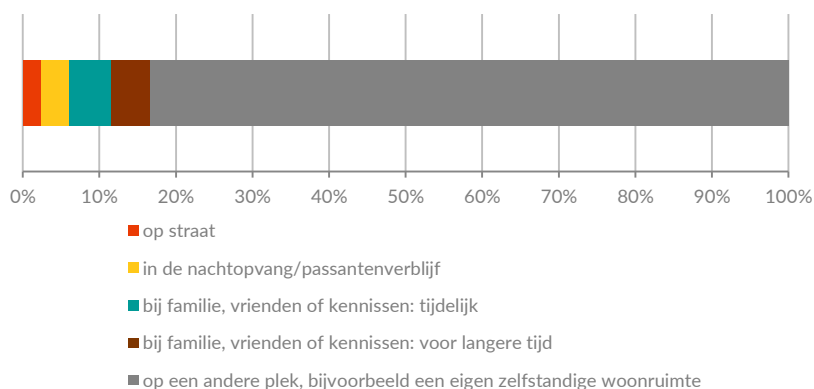


	v04	%	v05	%	v06	%
Nederland	362	83,6%	321	75,7%	319	74%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	4	0,9%	15	3,5%	16	3,7%
Suriname	15	3,5%	19	4,5%	23	5,3%
Marokko	7	1,6%	13	3,1%	14	3,2%
Turkije	3	0,7%	5	1,2%	5	1,2%
Duitsland	0	0%	2	0,5%	5	1,2%
(voormalig) Nederlandse Antillen	7	1,6%	10	2,4%	7	1,6%
Aruba	0	0%	1	0,2%	1	0,2%
Anders namelijk	35	8,1%	38	9%	41	9,5%



Bij onderstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Daarom is de 'n' in onderstaande grafiek niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.

7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=415)



V07

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 zelfstandige woonruimte

Nee

%

10

2,4%

15

3,6%

23

5,5%

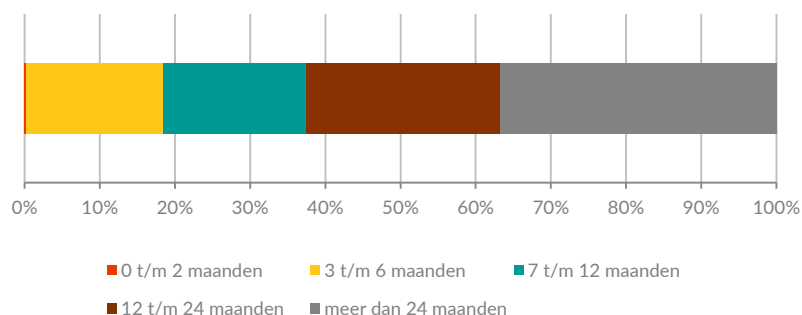
21

5,1%

346

83,4%

8. Sinds wanneer krijgt u hulp vanuit deze organisatie? (n=353)



v08

0 t/m 2 maanden

3 t/m 6 maanden

7 t/m 12 maanden

12 t/m 24 maanden

meer dan 24 maanden

n %

1 0,3%

64 18,1%

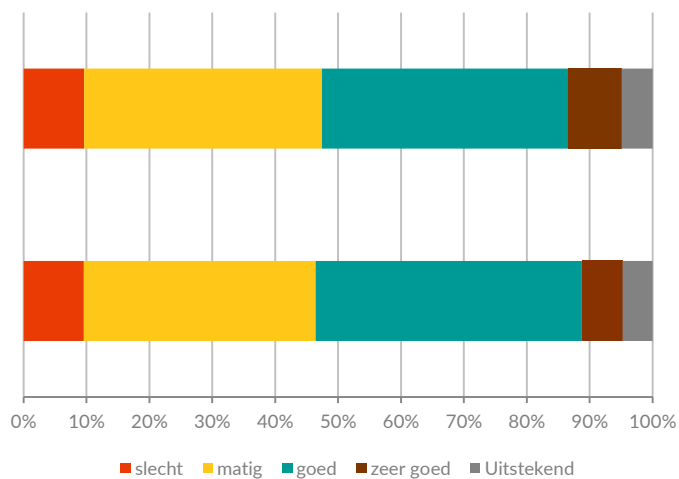
67 19%

91 25,8%

130 36,8%

9. Hoe zou u over het algemeen uw
lichamelijke gezondheid noemen?
(n=426)

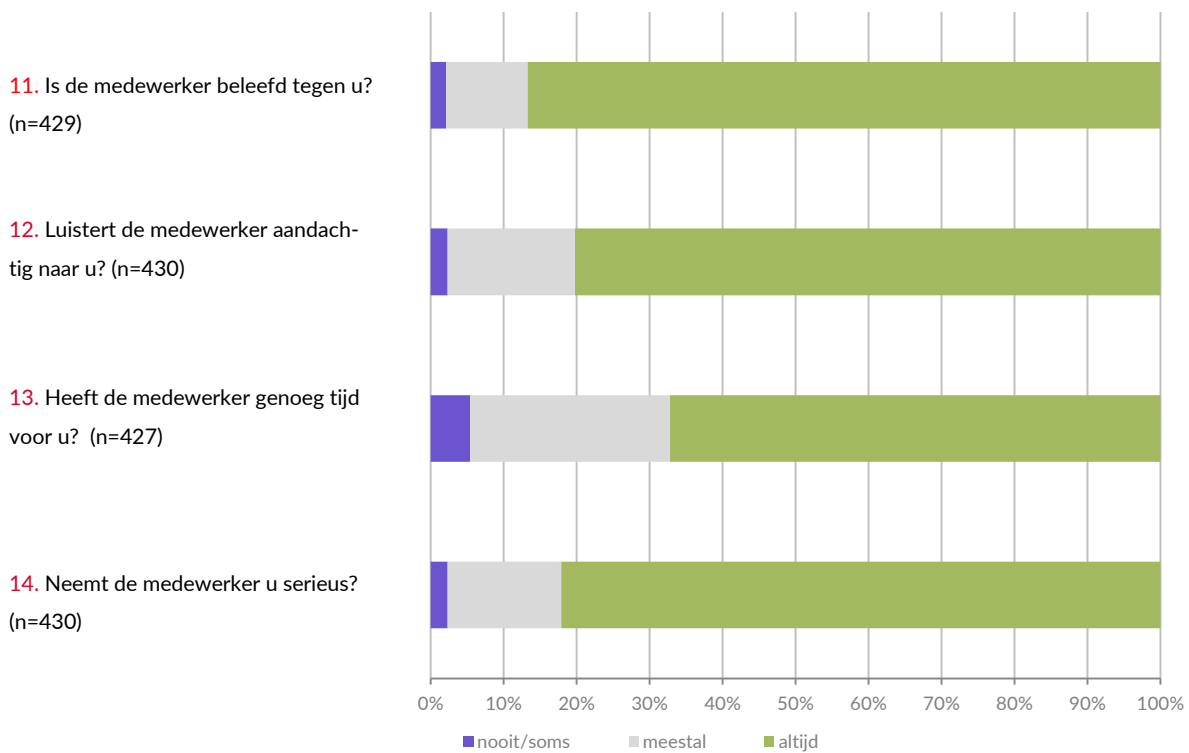
10. Hoe zou u over het algemeen uw
geestelijke gezondheid noemen?
(n=418)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v09	41	9,6%	161	37,8%	167	39,2%	36	8,5%	21	4,9%
v10	40	9,6%	154	36,8%	177	42,3%	27	6,5%	20	4,8%



3 Het contact met de medewerkers van deze organisatie



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v11	0	0%	9	2,1%	48	11,2%	372	86,7%
v12	1	0,2%	9	2,1%	75	17,4%	345	80,2%
v13	2	0,5%	21	4,9%	117	27,4%	287	67,2%
v14	1	0,2%	9	2,1%	67	15,6%	353	82,1%

4 Passende opvang en hulp vanuit deze organisatie

15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=429)

16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=432)

17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=431)

18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=428)

19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=430)

20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=393)

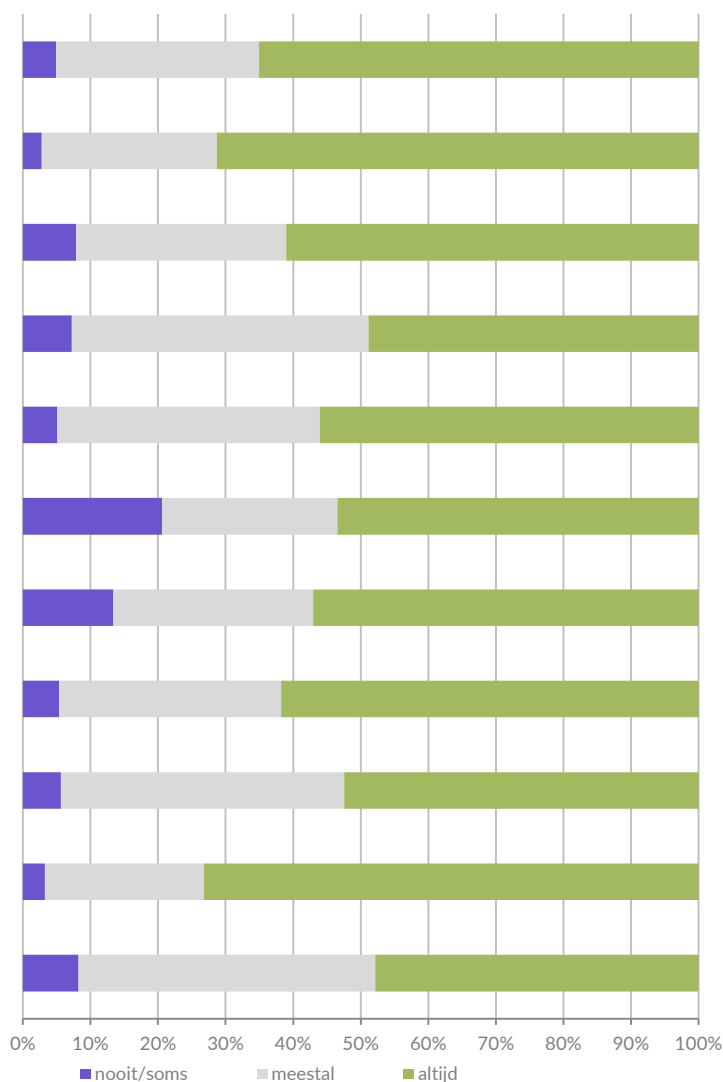
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=426)

23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=429)

24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=427)

25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=433)

27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=414)

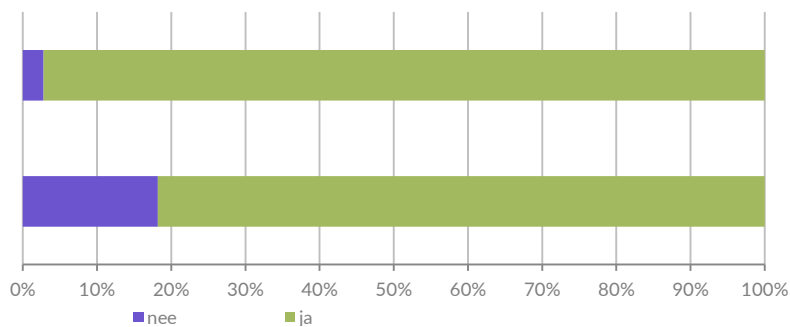


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	4	0,9%	17	4%	129	30,1%	279	65%
v16	0	0%	12	2,8%	112	25,9%	308	71,3%
v17	7	1,6%	27	6,3%	134	31,1%	263	61%
v18	3	0,7%	28	6,5%	188	43,9%	209	48,8%
v19	0	0%	22	5,1%	167	38,8%	241	56%
v20	28	7,1%	53	13,5%	102	26%	210	53,4%
v22	9	2,1%	48	11,3%	126	29,6%	243	57%
v23	1	0,2%	22	5,1%	141	32,9%	265	61,8%
v24	1	0,2%	23	5,4%	179	41,9%	224	52,5%
v25	2	0,5%	12	2,8%	102	23,6%	317	73,2%
v27	2	0,5%	32	7,7%	182	44%	198	47,8%



21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=428)

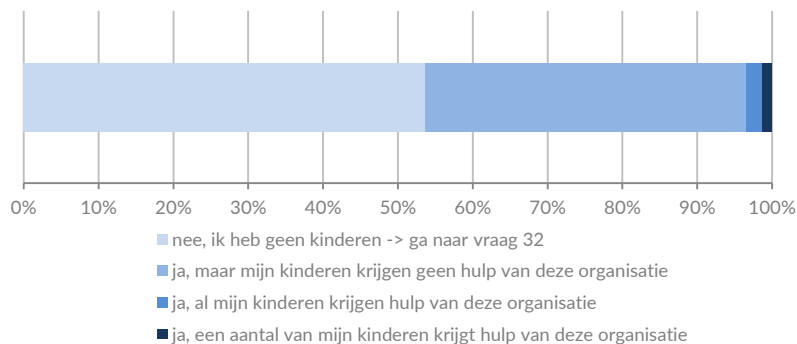
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=429)



	nee	%	ja	%
v21	12	2,8%	416	97,2%
v26	78	18,2%	351	81,8%

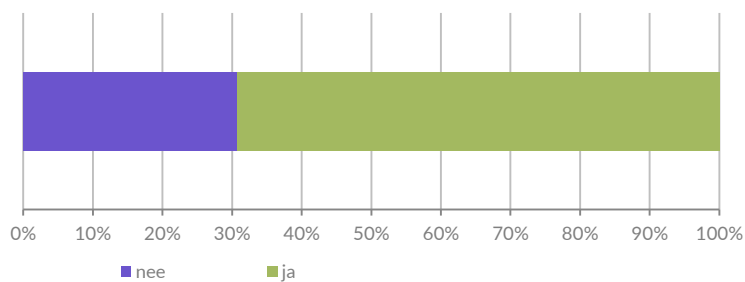
5 Kinderen

28. Heeft u kinderen? En zo ja, krijgen uw kinderen ook hulp van deze organisatie? (n=397)



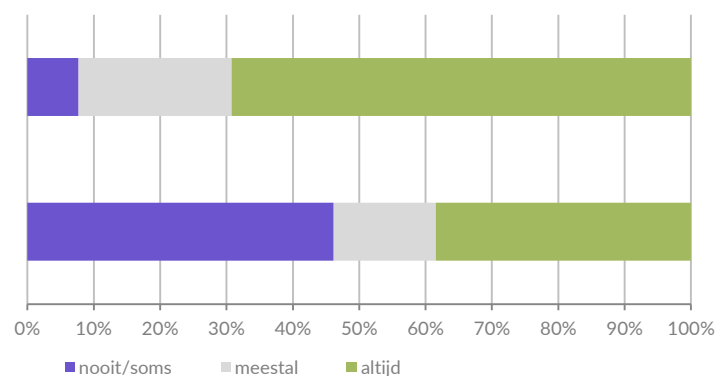
v28	n	%
nee, ik heb geen kinderen -> ga naar vraag 32	213	53,7%
ja, maar mijn kinderen krijgen geen hulp van deze organisatie	170	42,8%
ja, al mijn kinderen krijgen hulp van deze organisatie	9	2,3%
ja, een aantal van mijn kinderen krijgt hulp van deze organisatie	5	1,3%

29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=13)

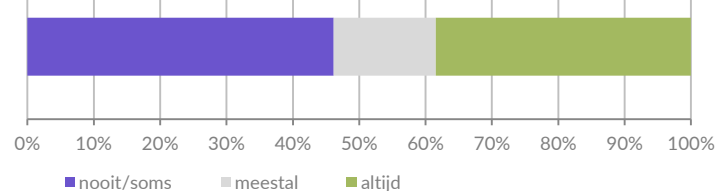


	Nee	%	Ja	%
v29	4	30,8%	9	69,2%

30. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=13)



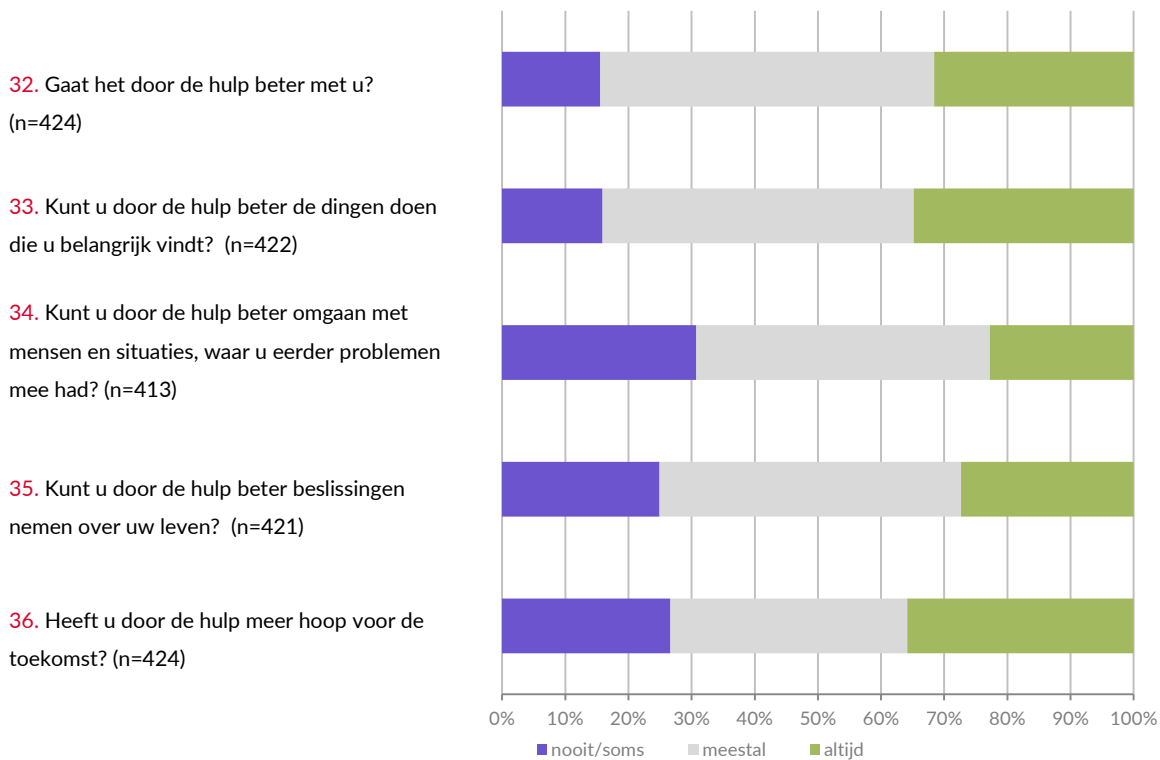
31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=13)



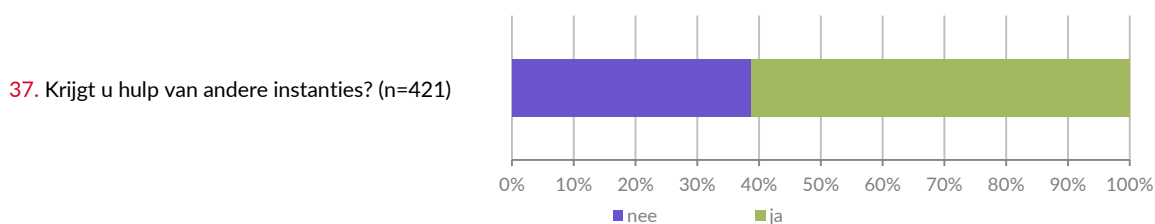
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v30	0	0%	1	7,7%	3	23,1%	9	69,2%
v31	3	23,1%	3	23,1%	2	15,4%	5	38,5%



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



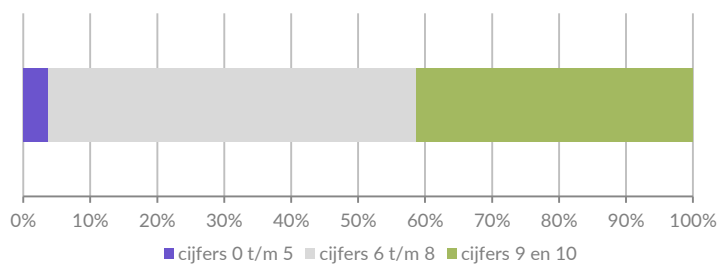
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v32	4	0,9%	62	14,6%	224	52,8%	134	31,6%
v33	5	1,2%	62	14,7%	208	49,3%	147	34,8%
v34	19	4,6%	108	26,2%	192	46,5%	94	22,8%
v35	12	2,9%	93	22,1%	201	47,7%	115	27,3%
v36	12	2,8%	101	23,8%	159	37,5%	152	35,8%



	Nee	%	Ja	%
v37	163	38,7%	258	61,3%

7 Algemeen oordeel over deze organisatie

38. Welk cijfer geeft u deze organisatie? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=429)

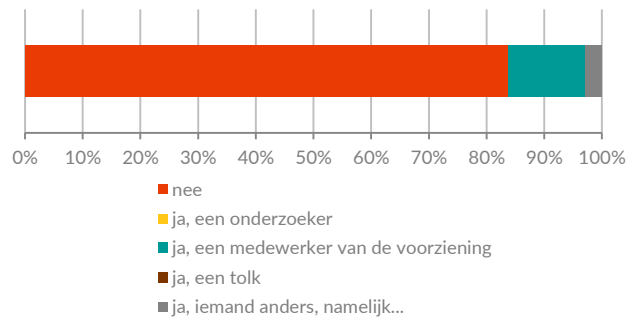


v38	n	%
0	2	0,5%
1	0	0%
2	2	0,5%
3	4	0,9%
4	0	0%
5	8	1,9%
6	13	3%
7	77	17,9%
8	146	34%
9	76	17,7%
10	101	23,5%
Gemiddeld cijfer	8,24	



8 Laatste vragen

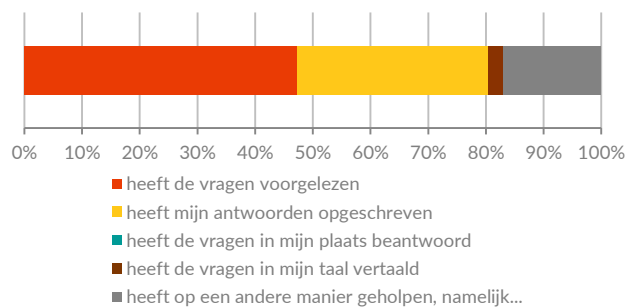
39. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=427)



v39	n	%
Nee	358	83,8%
Ja, een onderzoeker	0	0%
Ja, een medewerker van de voorziening	57	13,3%
Ja, een tolk	0	0%
Ja, iemand anders namelijk...	12	2,8%

Bij onderstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Daarom is de 'n' in onderstaande grafiek niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.

40. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=112)

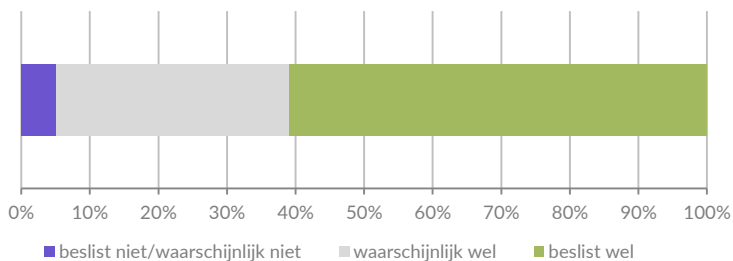


v40	n	%
Heeft de vragen voorgelezen	53	47,3%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	37	33%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord*	0	0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	3	2,7%
Heeft op een andere manier geholpen, namelijk...	19	17%

*Cliënten die aangegeven hebben dat iemand anders de vragen in hun plaats beantwoord heeft, worden verwijderd uit het onderzoek. Daarom staat deze optie in deze tabel altijd op 0. In de responsanalyse (hoofdstuk 3) kunt u terugvinden in hoeveel gevallen iemand anders dan de cliënt de vragen beantwoord heeft.

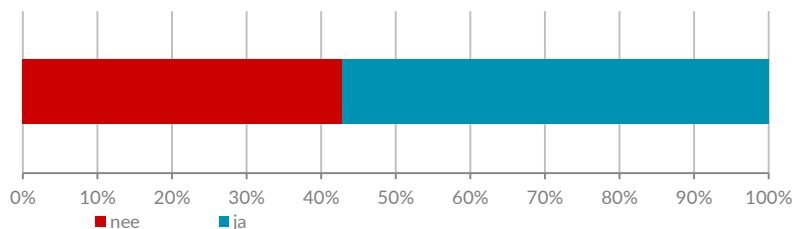
9 Aanvullende vragen

A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen? (n=406)



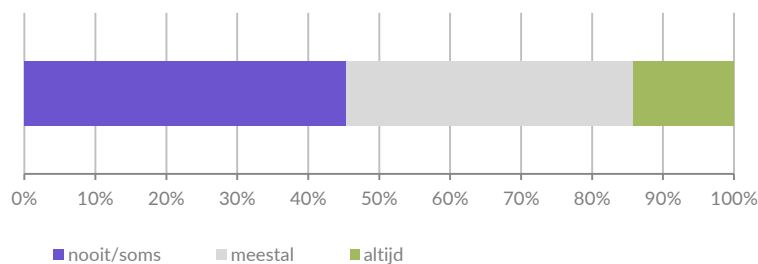
	beslist niet	%	waarschijnlijk niet	%	waarschijnlijk wel	%	beslist wel	%
vA1	9	2,2%	12	3%	138	34%	247	60,8%

A2. Heeft u al eens informatie ontvangen van de Centrale Cliëntenraad van LIMOR, bijvoorbeeld een nieuwsbrief of een jaarverslag? (n=402)



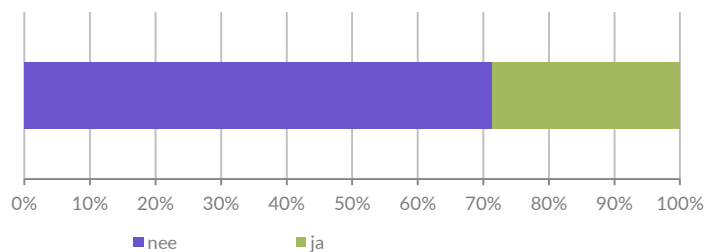
	nee	%	ja	%
vA2	172	42,8%	230	57,2%

A3. Indien u wel eens informatie heeft ontvangen van de Centrale Cliëntenraad: vond u deze informatie nuttig? (n=218)



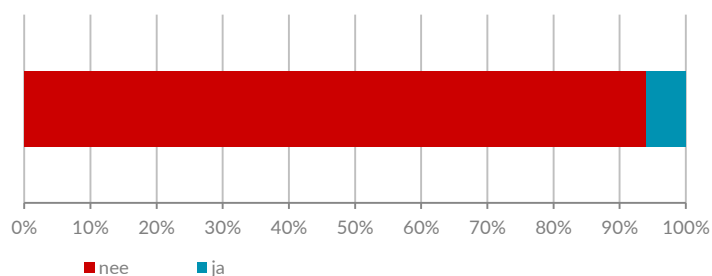
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
vA3	26	11,9%	73	33,5%	88	40,4%	31	14,2%

A4. Bent u op de hoogte van de mogelijkheid eHealth in te zetten in uw begeleidingstraject? (n=402)



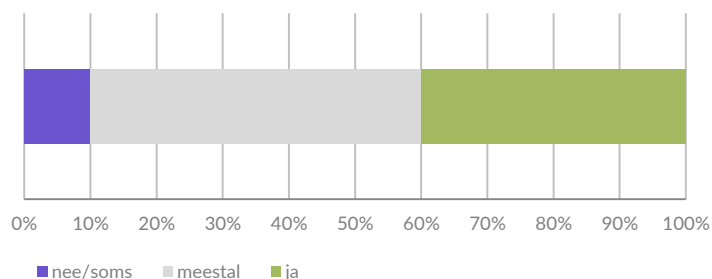
	nee	%	ja	%
vA4	287	71,4%	115	28,6%

A5. Maakt u gebruik van eHealth binnen LIMOR? (n=390)



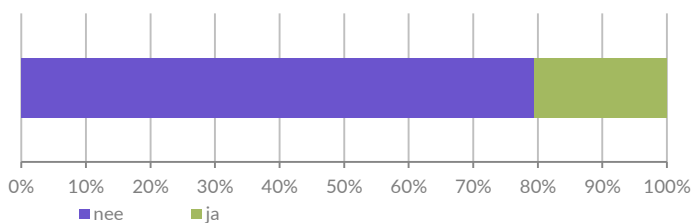
	nee	%	ja	%
vA5	367	94,1%	23	5,9%

A6. Bent u tevreden over deze mogelijkheid van begeleiding? (n=20)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
vA6	0	0,0%	2	10,0%	10	50,0%	8	40,0%

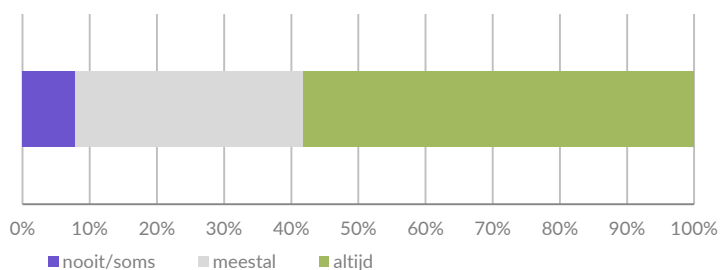
A7. Zou u gebruik willen maken van eHealth in uw begeleidingstraject? (n=307)



	nee	%	ja	%
vA7	244	79,5%	63	20,5%

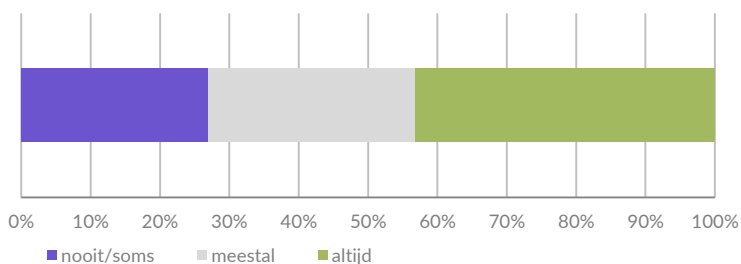
De vragen A8 t/m A11 zijn alleen van toepassing als de cliënt verblijft in een voorziening van LIMOR.

A8. Bent u veilig in de voorziening? (n=153)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
vA8	4	2,6%	8	5,2%	52	34,0%	89	58,2%

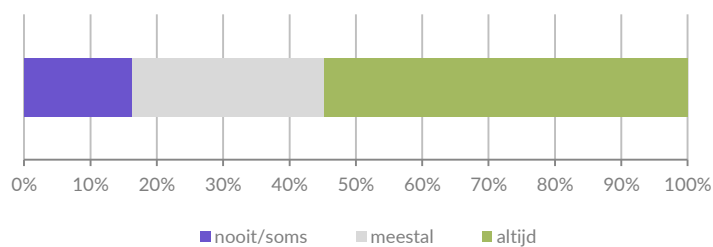
A9. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zo iets gebeurt? (n=141)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
vA9	16	11,3%	22	15,6%	42	29,8%	61	43,3%

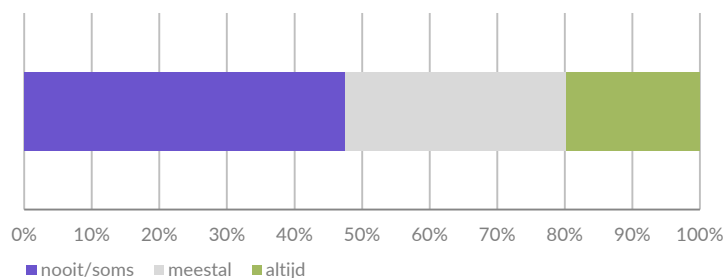


A10. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=135)



	nooit		soms		meestal		altijd	
		%		%		%		%
vA10	11	8,1%	11	8,1%	39	28,9%	74	54,8%

A11. Heeft u invloed op de veranderingen en de leefbaarheid binnen uw voorziening? (n=137)



	nooit		soms		meestal		altijd	
		%		%		%		%
vA11	23	16,8%	42	30,7%	45	32,8%	27	19,7%

05 | Verbeterscores en -kwadranten

Methode berekenen verbeterscores

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld en afgenomen bij de pilotgroep. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten (uit de pilot) samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).

Vraag 21 komt niet voor in de belangenvragenlijst. Voor deze vraag kan dan ook geen verbeterscore berekend worden.



Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.



De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt: Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.

Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.

Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.

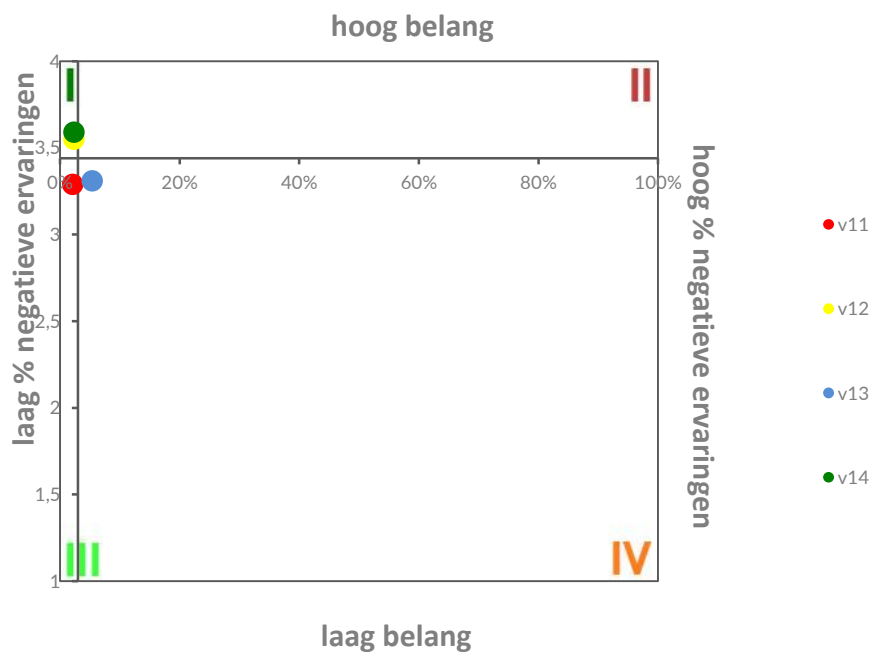
Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.

Verbeterscores en -kwadranten

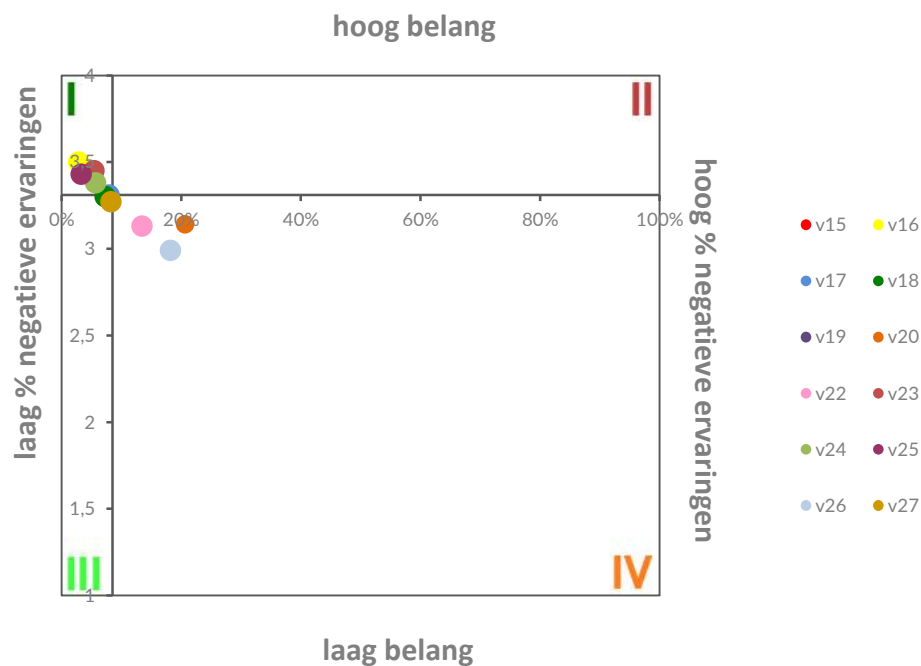
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

1 Het contact met de medewerker van de organisatie



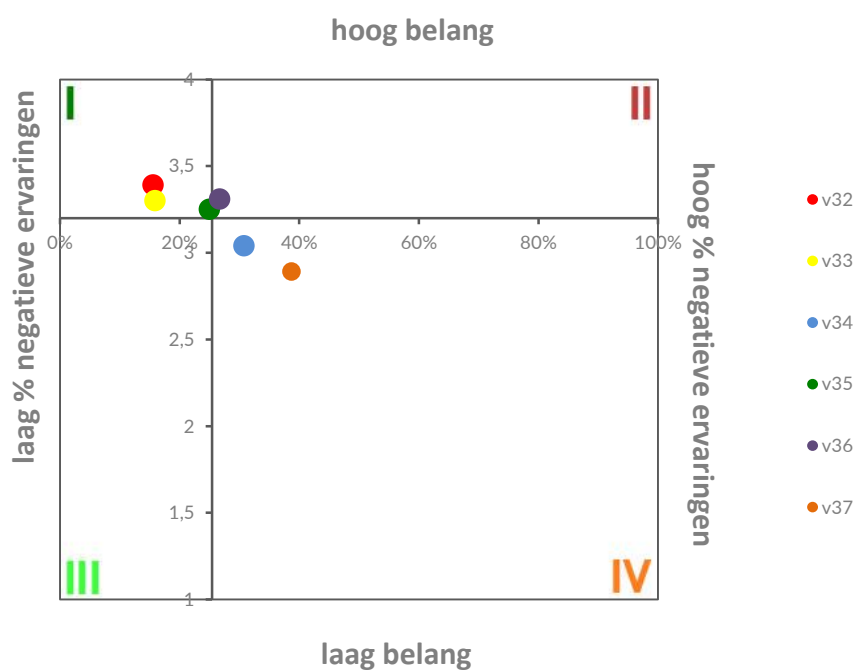
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=429)	3,29	2,1%	0,07
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=430)	3,55	2,3%	0,08
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=427)	3,31	5,4%	0,18
14. Neemt de medewerker u serieus? (n=430)	3,59	2,3%	0,08
	3,44	3,0%	

2 Passende hulp vanuit deze organisatie



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=429)	3,42	4,9%	0,17
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=432)	3,50	2,8%	0,10
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=431)	3,31	7,9%	0,26
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=428)	3,30	7,2%	0,24
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=430)	3,42	5,1%	0,17
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=393)	3,14	20,6%	0,65
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=426)	3,13	13,4%	0,42
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=429)	3,45	5,4%	0,18
24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=427)	3,38	5,6%	0,19
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=433)	3,43	3,2%	0,11
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=429)	2,99	18,2%	0,54
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=414)	3,27	8,2%	0,27
	3,31	8,5%	

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



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
32. Gaat het door de hulp beter met u? (n=424)	3,39	15,6%	0,53
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=422)	3,30	15,9%	0,52
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=413)	3,04	30,8%	0,93
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=421)	3,25	24,9%	0,81
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=424)	3,31	26,7%	0,88
37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=421)	2,89	38,7%	1,12
	3,20	25,4%	

06 | Samenvatting

Respons

Van de 1341 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 434 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 32,36%.

Algeheel oordeel

Respondenten beoordelen LIMOR gemiddeld met een 8,24. Van de respondenten geeft 23,5% het cijfer 10 aan LIMOR en 0,5% van de respondenten geeft het cijfer 0.

Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=428) (97,2%).
- Vraag 11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=429) (86,7%).
- Vraag 14. Neemt de medewerker u serieus? (n=430) (82,1%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=13) (46,2%).
- Vraag 29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=13) (30,8%).
- Vraag 34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=413) (30,8%).

Verbeterscores

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=429) (score: 0,07).
- Vraag 12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=430) (score: 0,08).
- Vraag 14. Neemt de medewerker u serieus? (n=430) (score: 0,08).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=421) (score: 1,12).
- Vraag 34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=413) (score: 0,93).
- Vraag 36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=424) (score: 0,88).

In bijlage 4 vindt u een overzicht van de verbeterscores van hoog naar laag.

Bijlage 1 - kwaliteitsdimensies

Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'zorgafspraken'.

Op basis van de vragenlijst Opvang (ambulant) kunnen 3 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. Werkrelatie	11. Is de medewerker beleefd tegen u? 12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? 13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? 14. Neemt de medewerker u serieus?
2. Hulp	15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? 16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? 17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? 18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? 19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? 22. Bespreekt de medewerker met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? 23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? 24. Krijgt u op het juiste moment informatie? 25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? 27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?
3. Resultaat van de hulp	32. Gaat het door de hulp beter met u? 33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? 34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties waar u eerder problemen mee had? 35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? 36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek. Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemid-

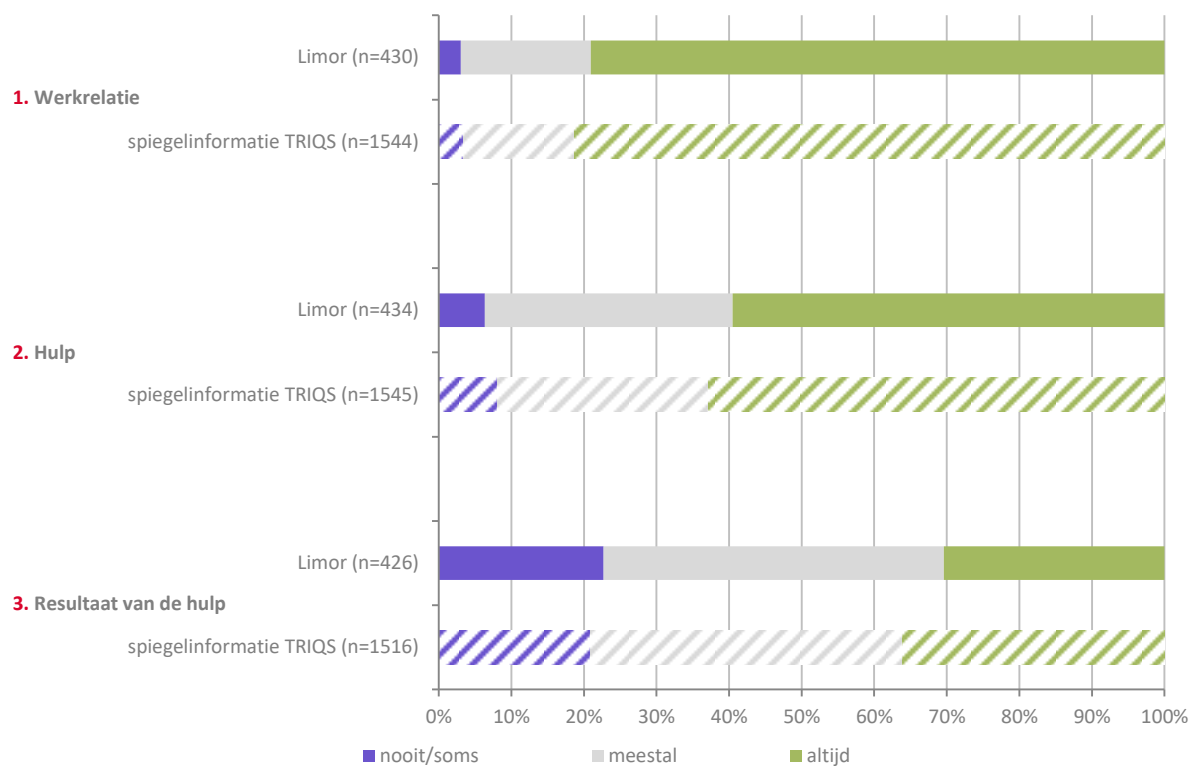
deld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

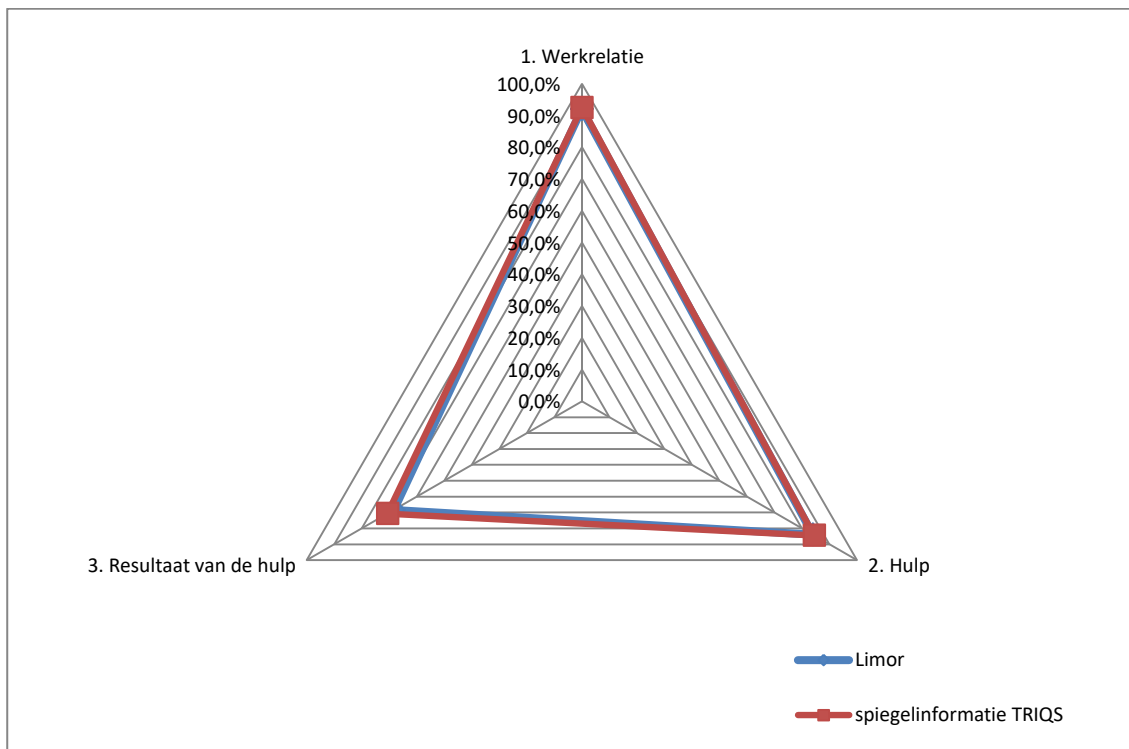
Antwoordcategorie	score
nooit	1
soms	2
meestal	3
altijd	4

Om de gemiddelde scores per dimensie onderling te kunnen vergelijken, zijn de scores omgerekend naar percentages. De maximale score is gelijk aan 100%. Voor een 4-puntsschaal is 4 punten gelijk aan 100%. De minimale score is altijd 1 en dit is gelijk aan 0%.

1. GEMIDDELDE VERDELING



2. GEMIDDELTE SCORE



Dimensie	LIMOR		Spiegelinformatie Triqs	
	n=	score %	n=	score %
1. Werkrelatie	431	3,76 92,00%	1547	3,77 92,47%
2. Hulp	434	3,52 84,00%	1548	3,53 84,44%
3. Resultaat van de hulp	426	3,05 68,33%	1516	3,12 70,69%

Bijlage 2 – vragenlijst CQI opvang ambulant versie 2.0

Locatie:

CODE: 3829000001XPF



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

U kunt deze vragenlijst ook online invullen. U vindt de vragenlijst door op onderstaande website met uw persoonlijke code in te loggen:

**Website: www.dynaview.nl
Uw persoonlijke code is: 3829000001XPF**

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

Het basisonwerp 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 TRIQS BV, 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. TRIQS BV komt dus ook niet te weten wat u heeft geantwoord.

Waarover gaan de vragen?

- Deze vragenlijst gaat over **de hulp vanuit TRIQS BV**. 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 TRIQS BV? **Beantwoordt** de vragen dan **voor die kortere tijd**.
- Staat er in de vragenlijst het woord '**deze organisatie**'? Dan bedoelen we TRIQS BV.

Verzenddatum 28 september 2014

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:

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

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.

«QR»



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 41a**
☐ 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)

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

(a.u.b. in blokletters)

41b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze organisatie krijgt?

(a.u.b. in blokletters)

42. Op welke datum heeft u de vragenlijst ingevuld?

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

Maand

Jaar

Bijvoorbeeld:

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

Maand

Jaar

Z.O.Z.



Aanvullende vragen

A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

A2. Heeft u al eens informatie ontvangen van de Centrale Cliëntenraad van LIMOR, bijvoorbeeld een nieuwsbrief of een jaarverslag?

- ☐ Nee → ga door naar vraag A4
- ☐ Ja

A3. Indien u wel eens informatie heeft ontvangen van de Centrale Cliëntenraad: vond u deze informatie nuttig?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

Aanvullend op de bestaande vorm van begeleiding biedt LIMOR haar cliënten ook de mogelijkheid tot begeleiding via internet. Dit noemen we eHealth.

A4. Bent u op de hoogte van de mogelijkheid eHealth in te zetten in uw begeleidingstraject?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

A5. Maakt u gebruik van eHealth binnen LIMOR?

- ☐ Nee → ga door naar vraag A7
- ☐ Ja

A6. Bent u tevreden over deze mogelijkheid van begeleiding?

- ☐ Nee → ga door naar vraag A8
- ☐ Soms → ga door naar vraag A8
- ☐ Meestal → ga door naar vraag A8
- ☐ Ja → ga door naar vraag A8

A7. Zou u gebruik willen maken van eHealth in uw begeleidingstraject?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

De vragen A8 t/m A11 zijn van toepassing indien u verblijft in een voorziening van LIMOR.

A8. Bent u veilig in de voorziening?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

A9. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

A10. 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?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

A11. Heeft u invloed op de veranderingen en de leefbaarheid binnen uw voorziening?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!



Bijlage 3 – Antwoorden op open vragen

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

VGE Friesland Noord

- De tijd aan mij besteden die toegezegd is. En helpen bij alle hulp die ik nodig heb.
- Een deurbel bij de portierloge voor als er niemand zit. En kapstokken.
- Gaat goed, geen verbetering.
- Ze helpen mij goed.
- Minder wisselingen in begeleiding.
- Vaker contact met traject regisseur erbij.
- Ga zo door.
- N.v.t.
- Zoals nu blijven.
- Ik woon beschermd. Ben bekend met weinig regelgeving binnen de woonvorm. Stoor mij ondanks gesprekken intern aan makkelijke houding t.a.v. gedrag van bewoners. En indicaties kloppen niet goed, qua sturing hierop ook niet.
- Het is al goed, ze helpen je mee, voor wat je problemen zijn.
- Zou eerlijk niet weten.
- Kan niet beter.
- Betere communicatie onderling.
- Voor mij hoeft er niks te veranderen.
- Zou mooi zijn als er op deze locatie, maar mijn inzicht meer woonbegeleiders zijn. Dan is er meer tijd voor bewoners n.v.t. voor mij!!
- Nee.
- She is very active and understanding. Always ready to help. She always give good advice.
- Praten met de bewoners individueel of de woonduur ook langer moet zijn.
- Weet ik niet.
- Voor mij goed zo. Hele dikke prima!
- Meer naar de cliënten luisteren! Niet onnodig in discussie gaan met cliënten. En niet een verhaal aandikken.
- Communicatie opstarten met eventuele andere instanties die hulp bieden.
- Zo houden.
- Ze moeten beter luisteren en hun werk doen. Dit geldt niet voor Limor, maar een andere instantie.
- Ik heb geen punten van verbetering. Ben zeer tevreden.

VGE Friesland Zuid

- Voor mij niet. Heb een top begeleider die mij in alles helpt, dus weinig aan te reiken.



- Ik ben tevreden.
- Meer dagbesteding, laagdrempelig.
- Geen idee.
- Ik zelf vind het zoals het nu is prima.
- Geen idee, ik ben tevreden.
- Niets.
- Geen! Deze is goed.
- N.v.t.
- Intensiever praten en handelen en op dingen terugkomen die eerst over gesproken zijn en nu vergeten worden.
- Is goed genoeg.
- Is goed.
- Hoeft niet.
- Pand [naam] kan beter opgeruimd en bewaakt worden.
- Ik zou het niet weten. Het ligt ook een groot deel aan jezelf. Je moet gewoon je afspraken nakomen, en dan komt het goed.
- Hoe kan überhaupt de wereld wat beter worden... Dan is dit peanuts. Ruim voldoende.
- Meer ruimte/opvang appartementen.
- Niet.
- Geen toevoeging.
- Het kan niet beter, het kan niet beter.

VGE Groningen Oost

- Zou niet weten hoe.
- Soms ook bij Limor afspreken! Ergens anders in de stad.
- Ik woon hier nu al heel lang (13 jaar) en moet nu verplicht verhuizen omdat ze geen langdurige indicatie kunnen geven.
- Geen idee.
- Het is klaar.
- Sneller/beter bereikbaar.
- Geen op- of aanmerkingen. Zeer tevreden over de begeleiding!
- Zich beter kunnen verdiepen in oplossingen.
- I have no comments in this regard.
- Door niet alleen uit te gaan van eigen restrictief non-zero tolerance beleid.
- Mij sneller aan andere dagbesteding/werk helpen.
- Is goed.
- Door beter naar mij te luisteren.

- Strengere eisen van het toelaten van mensen. Bijvoorbeeld, het afwijzen van mensen die drugs gebruiken, omdat die voor veel overlast zorgen en een minder veiligheid ten koste van mensen die de hulp echt nodig hebben. bijv. trauma's en niet door hun keus van drugs. Aparte bankgedeelte buiten.
- Niet teveel bezuinigen wat consequenties heeft, wat betreft het personeel. Ze zijn steeds minder aanwezig.
- Het is goed zo hoor.
- Geen bijzonderheden.
- Naar cliënten luisteren.
- Zijn altijd verbeterpuntjes, maar algemeen gezien is Limor top.
- Ik vind het nog steeds spannend/angstig dat er geen slaapwacht meer is. Verder niets.
- Geen idee. De hulp die ik heb/heb gehad heb ik altijd goed ervaren.

VGE Groningen West

- De prijs kon lager. Kijk dit is fijn, maar de opstap naar een huis is duur.... Stel ik kon wat sparen, dan was ik hier sneller weg.
- Meer tijd voor cliënten.
- Meer groepsactiviteiten.
- Betere hulp van andere instanties.
- Andere leiding, dan kan ozg. verbeterd worden, en betere hulp bieden.
- Ik zou het niet weten.
- Geen idee
- Geen idee.
- Meer transparantie, meer eenduidigheid, meer zicht op volledig traject.
- Niet.
- Ik zou er niets in veranderen!
- Kan niet beter.
- De communicatie tussen de medewerkers kan beter.
- Niets, ben blij met de hulp!
- Weet ik niet.

VGE Zwolle

- Vind het zo goed genoeg.
- Geen verbeterpunten. Ik ben tevreden.
- Communicatie kan iets beter af en toe.
- De hulp is goed.
- Nog geen idee. Ben nu met mijzelf bezig. De hulp van deze organisatie is op dit moment goed. Zeer tevreden.



- Een snellere manier vinden om uurtjes te verlengen of te verkorten.
- Meer personeel zodat de werkdruk lager is.
- Ze werken zeer goed en zijn zeer vriendelijk.
- Limor moet niet uit zichzelf de zorg abrupt eindigen.
- Sneller hulp en meer betrokkenheid.
- Meer aan afspraken houden.
- Niet nodig.
- Meer uren.

VGE Hardenberg/Twente

- Misschien hulp bij mijn financiën.
- Meer medisch personeel. Meer tijd nemen voor cliënten. Meer ervaringsdeskundigen.
- Ja.
- Ik zou wel 2x per week hulp krijgen. Een vaste telefoonlijn in mijn appartement.
- Moeilijke vraag heb ik zo geen antwoord op.
- Meer luisteren naar de cliënt als er iets aan de hand is.
- Wettelijk gezien moeten jullie proberen meer zeggenschap en medewerking te krijgen bij incasso bureaus. Dat ze weten dat de cliënt jullie in heeft geschakeld omdat hij echt hulp nodig heeft en in nood zit. Mensen in nood kunnen echt depressief worden en geen uitzicht meer hebben op het leven.
- Geen idee.
- Geen verbeterpunten.
- Geen idee.
- Pas.
- Er is door de overgang naar de gemeente minder tijd voor mij vrijgekomen. Die zie ik graag anders.
- Niet veranderingen doorbrengen wanneer het oude werkt, of wanneer iemand in stress periode zit.
- Recht door zee wezen.
- Helpen met de rommel aan de kant en de boel weer op orde.
- Geen mening over.
- Geen op/aanmerkingen.

VGE Delft/Rijswijk

- Want voor mij is de hulp helemaal goed.
- Ik zou graag iemand willen kunnen bellen in het weekend.
- Door meer technische hulp te verlenen zoals computerproblemen oplossen en dat de beslis-sing samen met gemeente ook samen met de cliënten was gedaan zodat we gewoon kunnen blijven wonen waar we wonen en niet hoeven te verhuizen.

- N.v.t.
- Verblijf bij Limor te kort om daarover uit te laten.
- Zou niet weten wat er verbeterd moet worden.
- Meer uitleg schuldenmap. Meer uitleg over de doorstroomvoorziening in Den Haag.
- Als de gemeente meer uren zou toekennen.
- Door cursussen.
- Geen mening.
- Vastigheid begeleider.
- Geen commentaar.
- Alle hulp wordt al gegeven.
- Doorgaan zoals ze bezig zijn.
- Weet ik niet, geen commentaar.
- Later traject specialisatie, minder gelikte pr. Meer eigen anti eenzaamheid, initiatieven.
- N.v.t.
- Weet ik niet.
- Ik kan geen verbeterpunten bedenken.
- Ik vind de hulp prima.
- Niet nodig in mijn situatie, het gaat prima zo!
- N.v.t.
- Als medewerkers ook mee uit eten mogen.
- Het gaat goed.
- Betere planning hulp voor tijdens vakantie. Van mijn traject ondersteuner van de 4 weken maar 1x hulp gehad.
- Weet niet direct punten van verbetering te noemen.
- Alleen behoorlijke opstart problemen gehad. Daarna alles naar tevredenheid.
- Misschien wat meer contact?
- Ze doen het prima. Het moet niet veranderen.
- Geen verbetering nodig.
- Nee.
- Het enige wat ik kan bedenken is meer mensen zodat jullie nog meer mensen kunnen helpen.

VGE Den Haag Centrum

- Als het personeel beter met elkaar overlegt!
- Vind geen verbeterpunten op het moment.
- Door Bijbelstudie. Wij leven nu ver in de eindtijd. Door Bijbelstudie.
- Het is meer zelfstandig dan begeleid/beschermd wonen. Is even wennen.
- Hij is goed.
- Door ervaringsdeskundigen aan te nemen.



- Doorgaan.
- De zorg is goed, de medewerkers begrijpen hoe ze hun werk moeten doen. Alleen is het voor Limor als grote organisatie moeilijk om een bepaalde relatie met jou op te kunnen bouwen.
- Door efficiënt gedrag.
- Niks.

VGE Den Haag Zuid-West

- Geen.
- Is goed zo!!
- Weet ik niet.
- Meer activiteiten aanbieden aan de bewoners.
- Genoeg werkers.
- Ik weet niet wat beter kan, ik woon er pas 1 jaar.
- Voor mij is het goed zo.
- Zou ik niet zo gelijk kunnen zeggen.
- Verbreding meer tijd.
- Weet ik niet.
- Weet ik niet. Ik ben tevreden.
- Kan wat mij betreft zo blijven als het is.
- Is nu verbeterd sinds kort. Dus voel me nu prettiger en veiliger door nieuwe hulpen.
- Gaat goed.
- Deze organisatie is afhankelijk van een budget, en kan niet altijd de hulp bieden die er nodig is.
- De hulp is zeer goed. Probleem is dat anderen niet meewerken om het Limor makkelijker te maken.
- Geen idee.
- Geen idee.
- Better call respons (when help is needed outside (...?) time).
- Is al goed.
- Graag meer tijd.

VGE Leidschendam Voorburg Wassenaar

- Ze doen het top. Voor mij hoeven ze niet te verbeteren.
- Continuïteit van de begeleiding. Een vaste begeleider per traject.
- Weet ik niet.
- Hoewel ik tevreden ben met het aantal begeleiders wat ik heb gehad, had ik het fijner gevonden als ik vanaf het begin 1 iemand had gezien.
- Betere bereikbaarheid.

- Geen idee.
- Geen idee, ik vind de hulpverleners uitstekend.
- Ik vind het goed genoeg, soms ben ik bang dat ik de hulp van Limor kwijt raak, dat zorgt voor stress.
- Kan ik nog niet beoordelen.
- Is goed!
- Weet ik niet, wel of het mogelijk is dat de hulpverleners meer uren kunnen krijgen, omdat de hulpvragen vaak complex zijn..
- Door te werken, het kunnen. Aanbieden van een vast pakket, aan mensen onder armoede grens.
- Als iemand op vakantie is betere vervanging.
- Afschaffen van hoge eigen bijdrage.
- Ik ben al tevreden.
- Geen verbeterpunten.
- Inventariseren van de faculteiten die er bij mensen nog aanwezig zijn.
- Gewoon doorgaan zoals nu.
- Het voorkomen van teveel wisselingen in begeleiders.
- Gewoon doorgaan.
- Er zijn veel personeelsveranderingen geweest. Het kan vervelend zijn regelmatig nieuwe begeleiders te krijgen. Ook de overdracht is soms wat slordig verlopen.
- Samenwerkende organisaties.
- Door verkeerde verwachting door medewerker van de gemeente en communicatie hierover, ontstaat verwarring en frustratie. Misschien hier beter naar kijken.
- Door meer tijd te winnen.

VGE Zoetermeer

- Voor mijzelf gaat het zo goed.
- Weet niet.
- Geen idee.
- Meer disciplinair overleg voeren, om goed van elkaar te weten waar ieder mee bezig is. (verschillende disciplines).
- Een cliënt van een vaste begeleider(ster), voorzien i.p.v. overdracht aan anderen.
- Ik ben tevreden. Beter kan het niet.
- Geen idee.
- Het is goed zoals het is.
- Ik vind de organisatie goed, er zijn wat kleine dingetjes maar niet noemenswaardig. We komen er altijd uit.
- Geen idee.



- In mijn geval geen verbetering nodig.
- Het is goed zoals het is.
- Misschien toch nog iets meer handvatten/tips om het zelf goed te kunnen doen (opruimen van het huis). Op papier.
- Ik vind het een prima organisatie.
- Als er regels komen dan houden de bewoners meer rekening met elkaar.
- Dat er te vaak wordt gewisseld met begeleiders, vind dat dat beter kan. Ik was super tevreden over mijn vorige begeleider.
- Voor mij niks denk ik.
- Niet nodig.
- Meer bespreken, aangeven wat cliënt wil, tips en info.
- Geen bijzonderheden.
- Niet.
- Nog preciezer werken met administratieve zaken. Sommige (administratieve) taken iets meer overnemen.
- Ik weet het niet.
- Geen idee.
- Weet ik niet, vind goed zo.
- Die is goed.
- Weet ik niet. Eigen bijdrage is voor mij heel hoog (maximum).
- Meer uren hulp voor administratie.
- IK krijg goed hulp, dus ik zou het niet weten.
- Geen opmerkingen.
- Geen idee, ben zeer tevreden.
- Misschien indien Limor meer in de melk te brokkelen zou hebben bij andere instanties.
- Meer bereikbaarheid. Meer informatie over woon, leefomstandigheden.
- Voor mij is Limor het beste.
- Niks.
- Geen.
- Op dit moment ben ik tevreden met de hulp die ik krijg, prima zo.
- Ben zeer tevreden, voor mij hoeft het dus niet te verbeteren.
- Geen mening.
- Geen idee.
- Gaat denk helemaal goed!
- Meer sociale contacten tussen begeleiding en bewoners.
- Op dit moment n.v.t. voor mij, nog in beginfase.
- Ik vind het goed gaan.
- N.v.t.

- Kan niet beter.

Housing First

- Meer reclame maken en meer samenwerken met andere instellingen.
- Het loopt zoals het hoort te lopen in mijn geval.
- Meer medewerkers in dienst nemen.
- Onderlinge communicatie verbeteren tussen TR-To-To.
- Transport van huisraad.
- Intensiever contact over mijn dagbesteding.

41b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze organisatie krijgt?

VGE Friesland Noord

- De vriendelijkheid.
- De begeleiding is goed.
- Bereikbaarheid van mijn begeleider. Er kan geappt worden zodra dat nodig is.
- Ja.
- Wordt serieus genomen.
- Heel persoonlijk, begripvol, oplossingsgericht, positief motiveren, eigen regie houden.
- Goede hulp voor informatie. Actie ondernemen. Bespreken hoe het gaat, aandacht.
- Ik ben met alles tevreden. Top!
- Tevreden.
- Ze helpen je goed met alles.
- Met alles, post dokter etc.
- Sturend, opbouwend, vertrouwen gevend, helder, luisterend oor, steunend, veilig, meedenkend, open naar twee kanten toe.
- Ze behandelen je als mens!!
- Dat ik hulp krijg van Limor.
- Ik word niet veel overvraagd, waardoor ik vrijheid voldoende ervaar. Ik word in mijn eigenwaarde gelaten, betere zelf ontplooiing.
- Ik voel me er gewoon goed onder.
- Woonruimte.
- Flexibel, veel mogelijkheden, in overleg, maaltijden, vergaderingen, activiteiten.
- Over alles.
- Vooral hoe ze met mij omgaan.
- Ben ik tevreden mee.
- Gesprekken over hoe het gaat. De rust van een eigen woning. Het eten en de bezorgdheid over de patiënten/cliënten.



- Weet ik niet.
- De gehele organisatie.
- Samen dingen regelen, bespreken, ik ben zelf impulsief.
- Dat wij als gezin goed zijn opgevangen een dak boven ons hoofd hebben gekregen door de gezinsopvang!
- Kwaliteit van de hulp. Cliënt respect.
- Er is goed contact.
- Over Limor ben ik heel erg tevreden.
- De duidelijkheid. Mij een andere kijk op zaken geven. Huishouden en financiën.
- Ik heb echt de juiste hulpverlener. Hulp kwam ook snel op gang.

VGE Friesland Zuid

- Waar ik zelf tegen aanzag, en geen woning. Ze helpen je weer helemaal echt top, anders had ik het niet geweten.
- De ondersteuning in belangrijke dingen die lastig kunnen zijn.
- Goede medewerkers, snelle hulp.
- De goede zorg.
- Actie, reactie serieus behandeld.
- Alles.
- Ik hoef maar te vragen en ze helpen mij.
- Limor staat klaar als het nodig is. Begeleiding kan mits nodig overgenomen worden door andere medewerker zonder problemen.
- Aandacht van iedereen. Op kantoor. Luisterend oor en mee mogen helpen met voedsel halen voor anderen.
- Houd m'n leven op de rit.
- Ze handelen in op de problemen thuis en zijn gericht hoe het op te lossen met behulp van anderen, praktisch en accuraat. Soms zijn de gesprekken te zwaar, zal wel helpen denk ik!
- De begeleiding.
- De woonbegeleiding.
- Alles wordt supersnel geregeld scheelt een hoop stress.
- De mensen zijn betrokken.
- Begeleiding respectvol.
- Ja, speciaal van (naam persoon).
- Dat ze altijd voor je klaar staan. En wat er geregeld moet worden, ook gelijk gebeurd.
- Het begrip.
- Jazeker en van mij mag het nog wel even door gaan, want ik voel mij een stuk beter erdoor.
- Overal.
- Totaalbegeleiding.

- Huis en leefgeld.
- Alles.
- Dat ze er zijn als je ze nodig hebt.

VGE Groningen Oost

- Persoonlijk, aandacht, afgestemd, tijd, betrokken.
- Alles verloopt tot nu toe goed.
- Eigenlijk overal over.
- Over de hulp die ik nodig heb.
- Hulpzaamheid. Vriendelijkheid. Medeleven. Respect.
- Persoonlijke aandacht.
- Geduldig. Begripvol. Duidelijk. Organisatie aanbrengen. Meedenken.
- De tijd en inzet die er voor je genomen wordt.
- Prima.
- Over het resultaat.
- N.v.t.
- Dat ze proberen om leuk te wonen voor klanten.
- Alles. Als ik ergens mee zit krijg ik altijd de hulp die ik nodig heb.
- Goed.
- Dat ze wel een luisterend oor hebben.
- Een eigen plek hebben.
- Er is een goede afstemming op de zorg die er wordt geboden.
- Ik ben door de hulp rustiger geworden. Meer gemoedsrust.
- Over de gesprekken.
- Dat je 24/7 je verhaal kwijt kan.
- Het persoonlijke contact met 1 vast persoon en tijd die ze voor je nemen.
- Over het op tijd mij wakker maken en ze geven mij duidelijkheid.
- De vrijheid en wanneer ik iets moet regelen makkelijk naar het kantoor kan lopen.
- Prima hoor.
- Ondersteuning.
- Het praten met begeleiders.
- Behandeling op maat.
- Dat de begeleiding naar mij luistert, er voor mij is als het nodig is. Ik ben gewoon dik tevreden.
- Over de snelle reactie/hulp die ik krijg als ik ergens om vraag.

VGE Groningen West

- Dat er goed geluisterd word.



- Eerste uur.
- Het contact vertrouwen!!
- Openheid en duidelijkheid.
- Vrijheid, hulp.
- Betrokkenheid.
- Niks.
- De hulp en support die ik krijg, en de begeleiding er heen.
- Ik word benaderd als persoon en niet als cliënt/patiënt.
- Dat er vanuit één organisatie hulp wordt geboden op allerlei gebieden (huisvesting, dagbesteding, financieel, sociale problematiek etc.)
- De manier waarop en dat alles gecommuniceerd wordt.
- Benaderingswijze, informele werkwijze, respect.
- De hulpvaardigheid en oplossingsvermogen maar vooral het sociale en menselijke aspect. Ook op praktisch gebied is het super!
- Ze doen hun werk goed.
- De betrokkenheid van mijn begeleidster. Ben heel tevreden over haar.
- Over alles wel.
- Over mijn 2 vaste begeleiders. (naam en naam personen, een dikke pluim).
- Mensen luisteren echt goed.
- Alles wel, contact loopt goed.
- Ben nog te kort hier.

VGE Zwolle

- Alles.
- Alles.
- Alles wel.
- De aandacht, er over praten, adviezen, begrip en goede uitleg.
- Algehele begeleiding.
- Ik ben tevreden over alle hulp die ik krijg.
- Met alles wat zij voor me doen.
- Betrouwbaar, accuraat, stevig, flexibel.
- Mijn begeleider is begripvol en geen moeilijk persoon.
- De betrokkenheid van het personeel, ondanks de vaak overvolle agenda's.
- Met alles.
- Vooral het luisteren en de tijd die ze er in gestoken heeft.
- Men kan mij activeren ondanks dat dit heel moeilijk is.
- Dat deze hulp er is.
- Ze houden veel rekening met je.

- Het totaalplaatje.
- Algemeen.

VGE Hardenberg/Twente

- Dat ze hun afspraken nakomen. Dat ze goed bereikbaar zijn.
- Er wordt zoveel mogelijk meegedacht met de wens van de cliënt.
- Hoe het gaat.
- De hulp is goed.
- Over de gesprekken. Makkelijker praten door doorvragen en helpen overzicht te krijgen.
- Het loopt goed!
- Begeleiding houdt rekening met de cliënt.
- Het in kaart brengen van de schulden, en inzicht over de situatie verkrijgen.
- Dat er iemand is waar ik mijn verhaal kwijt kan, en dat er dan wordt meegebracht.
- Dat ik gemotiveerd wordt om uit mijn stoel te komen.
- Over mijn begeleider.
- Alles.
- Alles.
- Ik ben gewoon zeer tevreden hoe als het gaat. Ze doen gewoon hun best.
- Er is regelmaat in de begeleiding en duidelijkheid.
- Dat er meerdere behandelmethodes zijn per leefgebied. Huiselijk gevoel tijdens gesprekken.
- Regelen van de papieren etc.
- Goede gesprekken goede begeleiding, praktische hulp.
- Ze me toch enigszins aan tot het willen nemen van beslissingen.
- De hulp die ik krijg is precies goed.
- De dingen op de rit krijgen, afspraken goed nakomen.
- Er wordt geluisterd, en laat zelf mijn beslissingen nemen.
- Afspraken.
- Alles op orde krijgen.

VGE Delft/Rijswijk

- Ik heb steun en krijg hulp bij papierwerk, en heb nu bewind, en mijn uitkering terug. Ik leer mailen. Ik word er zekerder van, krijg meer vertrouwen.
- Hulp op maat. Eigen tempo, goed overleg. Overzichtelijke aanpak. Omklapwoning.
- Weet niet.
- Dat de begeleiding altijd weet wat ik nodig heb. Dat ik altijd bij begeleiding terecht kan. Dat ik me gehoord voel.
- Dat ze af en toe bellen voor me met instanties en dat ze als ik ze nodig heb me bijstaan. Ik heb niet veel hulp nodig van LIMOR omdat het over het algemeen wel goed gaat.



- Efficiënte hulp, gericht op weer zelfstandig functioneren, informele en vriendelijke benadering.
- De medewerkers zijn 'menselijk'.
- Contacten leggen met schuldeisers.
- Er wordt geluisterd en serieus genomen.
- Dat ze zoveel mogelijk overal achter aangaan, als er iets niet goed gaat, zoals rekeningen incasso's (gaat nu via bewindvoering).
- Tevreden over alle hulp. Goede en fijne begeleidster!
- Ik hoef geen post meer te openen, hulp financiën, zij reageren op woningen, zij praten met mij.
- Gesprekken verlopen met begrip, open met en zonder oordeel.
- Het maken van afspraken.
- Vervanging tijdens ziekte en vakantie.
- Geen mening.
- Altijd dezelfde gehad. Niks achter mijn rug omgedaan.
- Vertrouwen en structuur.
- Geen commentaar!
- Dat alles qua post en financieel op orde is.
- De tijd, aandacht. Ondernemen van alles.
- Geen commentaar.
- Vriendelijk, duidelijk, sympathiek, deskundig.
- Goede en duidelijke afspraken.
- Krijg genoeg aandacht bij mijn hulpvraag.
- Dat er goed geluisterd wordt.
- Medewerkers, woonvoorziening, locatie, veiligheid.
- De aandacht en tijd die de begeleider heeft of maakt voor je.
- Met die persoon die me begeleider is en heet (naam). Is een top persoon.
- Persoon komt bij mij thuis, luistert naar mijn probleem. Krijg goede ideeën over hoe mijn problemen op te lossen. Ik word geholpen.
- Ja, zeker!
- Staan altijd me voor klaar. Limor komt afspraak na. Snel contact + goed contact.
- Ben blij dat ze er zijn.
- Dat ik ervan op aan kan dat Limor langs komt, stipt op tijd.
- Flexibel. Deskundig.
- Ze luisteren, ze zijn aardig, ze doen wat ze kunnen om mij te helpen.
- Contact met medewerker is goed. Zij wil mij echt helpen, zo voelt dat.
- Dat ik de regie over mijn leven houd.

- Ze houden veel rekening met je persoonlijke problemen, en stemmen de begeleiding daarop af.
- Erg tevreden over mijn begeleiding! Menselijk begripvol en laat mij geheel in mijn waarde.
- Er wordt naar je geluisterd en zij proberen te helpen.
- Begeleiding op tijd. Begrip.
- Ze helpen met schulden. Ze helpen met moeilijke brieven en financiën, en letten ook op je verslaving.
- Onderdak en steun met mijn financiën.
- Fijne begeleider.
- Ja, ik ben zeer tevreden.

VGE Den Haag Centrum

- De hulp die ik krijg van de organisatie.
- Genoeg.
- Zeer persoonlijke en meedenkende medewerkers.
- Respect voor je privacy en de keuzes die je maakt.
- Voor alle hulp die ze bieden.
- Respectvolle omgang.
- Vaste medewerker.
- Het contact, serieus genomen.
- Kan altijd bij mijn begeleider terecht.
- De manier hoe ik benaderd wordt vind ik fijn. Het is überhaupt fijn als iemand voor je klaar staat om je te helpen.
- Dat ik welkom ben bij Limor.
- Goede steun en hulp.

VGE Den Haag Zuid-West

- Over papieren. Inkomen en bemiddelen. Afspraken.
- Contact met instanties.
- Geen.
- Je kan altijd terecht bij je begeleiders.
- Weet ik niet.
- Persoonlijke aandacht.
- Het duidelijk persoonlijke.
- De rust die je krijgt.
- Fijn om te kunnen praten, goed contact, aardige medewerkers.
- Aandacht en zorg.
- De aandacht die ik krijg.



- Alles.
- Tevreden hulp van Limor.
- Ik ben tevreden.
- Dat je de tijd en ruimte krijgt om verder te komen.
- Nu met deze nieuwe hulp dat ze luistert en initiatief neemt. Mij ook serieus neemt. Helpt mee te denken voel dat ze naast en achter me staat, is heel belangrijk.
- De begeleider.
- Luisterend oor. Interesse tonen. De hulp bij administratie.
- Tevreden dat er ook echt aandacht wordt besteed aan mijn toekomst en oplossingen. Limor is ook de enige na jaren, die ook daadwerkelijk helpt.
- Goed behandeld en doelen bereikt.
- Dat er naar je geluisterd wordt.
- De dingen die moeten gebeuren worden gedaan en besproken en dat geeft mij meer rust.
- Alles. Alle vragen worden beantwoord.
- Eerlijkheid tegenover mensen.
- Ongedwongen, geduldig en ondanks alles meestal gezellig.
- Betrokkenheid en hoe zorgzaam ze zijn. Ik heb veel baat bij netwerk wat Limor heeft.
- Ruggesteun.

VGE Leidschendam Voorburg Wassenaar

- Ze doen hun uiterste best voor je.
- Doordat jullie in beeld zijn, heb ik meer tijd voor mijzelf en ervaar ik geen problemen meer.
- Communicatie.
- Alles.
- Dat ik de mogelijkheid krijg om in mijn eigen tempo te werken aan verbetering, en ik zelf de beslissingen kan nemen.
- Aandacht en meedenken.
- Het geeft mij meer grip op dingen in het leven en situaties waar het eerst moeilijk was. Anders ben ik onzeker en kan niet begrijpen de post.
- Begeleiding en plan van aanpak.
- De hulp en de persoon en ze zijn er voor je altijd.
- Alles loopt goed, ik weet dat er iemand achter me staat, ik vertrouw Limor.
- Alles.
- Dat ik als mens en met respect behandeld word
- Persoonlijke karakter. Van contacten begeleiding.
- Tevreden, goed.
- Het hebben van de begeleiding, past niet in het standaard plaatje, omdat ik vanuit de revalidatie ben gekomen. Herstel is nog gaande!

- Over de medewerker de getoonde inzet en inspanningen en evenwichtige werkwijze.
- Toegepaste begeleiding, tijd ruimte persoonlijke aandacht.
- Dat er tijd voor mij genomen wordt, om mij verhaal te kunnen doen.
- Geen opmerking.
- Ik vind dat men cliënten op een subtiele manier omgaat, gezien zijn of haar beter kans en daarna begeleiden.
- Ik ben tevreden over administratieve hulp van Limor.
- De begeleiding laat mij zijn wie ik ben.
- Alle vlakken.
- De aanspreekbaarheid.
- Geen aanmerking. Goed zo.
- Over alles.
- Ben tevreden meestal.
- Over het algemeen ben ik tevreden met de hulp.
- Ontvangst thuis.
- De persoonlijke aandacht en het feit dat er ook door anderen ingesprongen wordt waar nodig.
- Geholpen worden bij telefoontjes naar instanties.
- Ik ben gewoon tevreden. Heb geen ervaring met dergelijke organisaties.
- Goede persoonlijke begeleiding.
- Gewoon hulp die ik nodig heb.

VGE Zoetermeer

- Ben heel tevreden.
- Mijn begeleiders begrijpen mijn situatie en problemen. Er is goed evenwicht tussen dingen die ik zelf kan en dingen die zij van mij overnemen. De vraag is altijd bij elk probleem of ik denk het zelf te kunnen oplossen of wat ik ervoor nodig heb om dit zelf te kunnen doen. Pas als het niet lukt om daar antwoord op te geven dan pas nemen ze over.
- Advies om zaken te arrangeren.
- Accuraat, menselijk, duidelijk, integer, discreet, op maat, compassie, vriendelijk, realistisch, direct.
- Persoonlijke aandacht.
- Service, hulp, engelen geduld. Vooral het krijgen van 1 begeleider die thuis komt, en niet 10 verschillende.
- De aandacht (zeker van de laatste medewerkster!!)
- Ik ben tevreden met de hulp dat ik krijg.
- Alles.
- De manier van werken.



- Goede begeleiding staan altijd voor je klaar als je ze nodig hebt.
- Communicatie.
- Bejegening.
- Heel blij dat administratie nu onder controle is. En meer rust in mijn leven.
- Dat er mensen zijn die er voor mij zijn, en ik alle hulp krijg die ik vraag, en nodig heb.
- Het overleg, begrip, geduld van de medewerker.
- Goede hulpverleners. Goede begeleiding. Persoonsgericht.
- Dat ik erbij mee betrokken wordt.
- Dat mijn administratie op orde blijft en dat instantie op tijd wordt gebeld en brieven worden geschreven en dat ik altijd met mijn vragen terecht kan.
- Er worden dingen gelijk geregeld als het nodig is.
- Ze staan altijd voor je klaar.
- Samenwerking.
- Ja hoor, helemaal tevreden!
- Luistert goed, helpt goed.
- Niet.
- Het respect & de aandacht.
- Duidelijkheid. Goede hulp. Vriendelijkheid.
- Goed bereikbaar. Communicatie.
- Onderdak.
- Dat als je die persoon nodig hebt, ook gelijk er is.
- Zijn geduldig en begrijpen me.
- Altijd.
- Zij doet heel goed.
- Veel empathie en cliënt vriendelijk.
- Administratie.
- Als ik niet met mijn begeleidster ben, dan bel ik haar voor hulp en dan helpt ze mij!
- Begrip/meedenkend. Bereikbaarheid.
- Luisteren, serieus genomen worden.
- Om het begrip dat ze voor mij hebben. Mij positiever laten denken, en mij meer zelfvertrouwen te geven. Een luisterend oor en goede uitleg.
- Begrip, vriendelijkheid, laagdrempelig, er wordt goed geluisterd.
- Geduld. Als je Limor nodig hebt, zijn ze altijd voor je.
- (naam persoon) is een goede begeleidster. Ik voel me gehoord en geholpen door haar.
- Altijd.
- Erover praten en mogelijkheden die er zijn.
- Begeleiding. Gewoon alles.
- Vastberadenheid.

- Wordt goed begeleid, de tijd wordt er voor je genomen en je wordt niet veroordeeld op je ziektebeeld.
- Dat ik (...?) waar ik recht op heb.
- Ze zijn begripvol, steunen mij, bieden altijd luisterend oor, helpen mij waar nodig is en bereikbaar.
- Hulp bij mijn administratie.
- Betrouwbaarheid.
- Alles.
- Dat het zo snel mogelijk geregeld wordt.
- Eindelijk de hulp die ik zocht/nodig heb, dit samen met psych.
- Limor neemt cliënte serieus.
- Open, vriendelijk, menselijk.
- Regelmaat in afspraken en flexibiliteit.
- Over het contact. Ze hebben iemand gekozen die bij mij past,
- Laagdrempelig, je wordt niet gelijk in een hokje geplaatst (onbevooroordeeld).
- Over alles.

Housing First

- Word niet als een nummer behandeld, en de mensen zijn altijd heel aardig, ze helpen waar ze kunnen.
- Zie vraag 41a.
- De communicatie en de snelheid waar mee zaken worden aangepakt en afgehandeld.
- Ben tevreden.
- Over het algemeen een dikke pluim!
- Eigen zeggenschap.
- Over het algemeen tevreden over de hulp.



Bijlage 4 – Overzicht verbeterscores

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=421)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	2,89	38,7%	1,12
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=413)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,04	30,8%	0,93
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=424)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,31	26,7%	0,88
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=421)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,25	24,9%	0,81
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=393)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,14	20,6%	0,65
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=429)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	2,99	18,2%	0,54
32. Gaat het door de hulp beter met u? (n=424)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,39	15,6%	0,53
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=422)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,30	15,9%	0,52
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=426)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,13	13,4%	0,42
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=414)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,27	8,2%	0,27
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=431)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,31	7,9%	0,26
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=428)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,30	7,2%	0,24
24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=427)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,38	5,6%	0,19
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=429)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,45	5,4%	0,18
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=427)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,31	5,4%	0,18
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=430)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,42	5,1%	0,17
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=429)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,42	4,9%	0,17
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=433)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,43	3,2%	0,11
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=432)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,50	2,8%	0,10
14. Neem de medewerker u serieus? (n=430)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,59	2,3%	0,08
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=430)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,55	2,3%	0,08

11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=429)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,29	2,1%	0,07
--	---	------	------	------

