



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl



Rapportage

CQI-meting GGZ (beschermd wonen)

Leger des Heils - Totaalrapport

Versie 2.0.0

juli 2016

www.Triqs.nl

Drs. A. Weynschenk

CQI-BW 2.1



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Beschermd wonen (GGZ) versie 2.1. 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 volgens de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Leger des Heils. 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.

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

Zwolle, juli 2016



Drs. A. Weynschenk

Triqs

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
 Deel 1 – Officiële rapportage	 5
01 Leeswijzer	6
02 Methode.....	9
03 Responsanalyse	11
04 Uitkomsten meting	12
 Deel 2 – Verbeterscores	 34
05 Methode verbeterscores	35
06 Verbeterkwadranten	37
07 Samenvatting	45
 Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies	 46
Bijlage 2 - Vragenlijst CQI Beschermd Wonen (GGZ) 2.1.....	52
Bijlage 3 – Open vragen	62
Bijlage 4 – Overzicht verbeterscores	84



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van de Kwaliteitswet, waarin staat vermeld dat alle aanbieders van geestelijke gezondheidszorg (GGZ) elk jaar een cliëntervaringsonderzoek met de CQI systematiek dienen uit te voeren.

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.

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 geschilderd van de cliëntervaringen van de instelling.

Omdat de meting is uitgevoerd volgens het protocol van het Kwaliteitsinstituut kan aan deze rapportage het keurmerk CQI worden verbonden.

Deze rapportage is opgesplitst in een aantal verschillende onderdelen, waarvan deel I het officiële gedeelte vormt. Dit gedeelte van de rapportage bevat een weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie, en valt derhalve onder de strikte CQI-richtlijnen. In de overige delen worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld en daarom vallen deze niet onder de CQI-richtlijnen.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode april en mei 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:	Drs. A. Weynschenk
Dataverzameling:	H.E. Visser
Rapportage:	N. Fransman, MSc

Deel 1 – Officiële rapportage



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

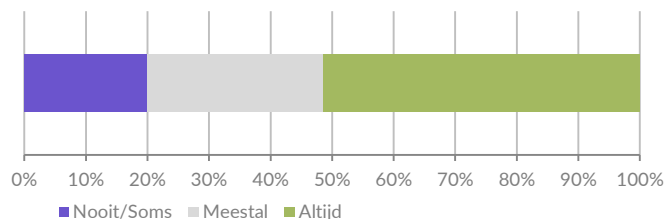
De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. 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 voorgescreven door het Kwaliteitsinstituut en 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.

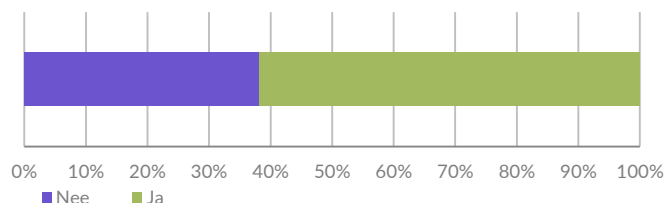
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijk manier uit? (n=165)



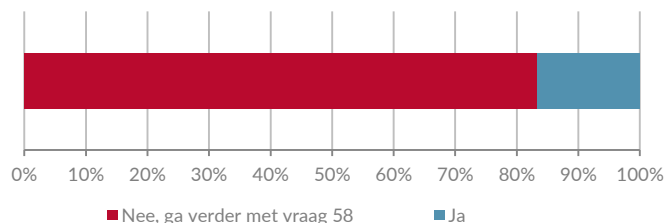
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).

- 77 Heeft u inspraak in de organisatie van recreatieve activiteiten (zoals een film, een uitje, etc.)? (n=380)



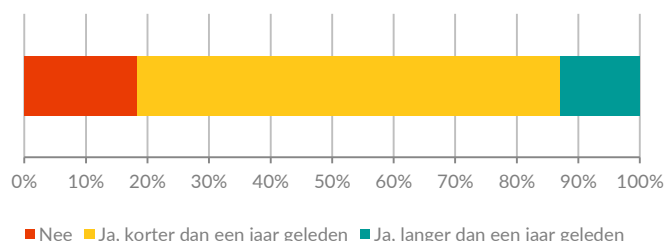
Voor het weergeven van de antwoordcategorieën van een **screenervraag** wordt onderstaande kleurstelling gebruikt:

53. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld van de Riagg, polikliniek of huisarts)? (n=100)



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

24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=202)



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 verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, 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 deel van 1 deze rapportage wordt aandacht besteed aan de uitkomsten van het onderzoek zonder enige vorm van interpretatie hiervan. Er wordt eerst ingegaan op de methode van onderzoek en de responsanalyse alvorens de staafdiagrammen met daarin de uitkomsten worden getoond.

Deel 2 van deze rapportage toont, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Het rapport eindigt met een samenvatting van de opvallendste uitkomsten.

02 | Methode

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting binnen Leger des Heils is gebruik gemaakt van de CQ-index Beschermde wonen (GGZ), versie 2.1. Deze vragenlijst bestaat uit 71 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname middels cliëntbijeenkomsten. 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 bereikbaarheid van de begeleider. Daarna volgen vragen over achtereenvolgens de informatievoorziening, inspraak en keuzevrijheid, omgang met de begeleider, deskundigheid van de begeleider, veranderingen in klachten en functioneren, woon- en leefomstandigheden, aanbod van activiteiten, informatie-uitwisseling tussen zorgverleners en vragen over een algemene mening over de instelling waar binnen tevens een algemeen cijfer gegeven kan worden aan de instelling. Tot slot kan de cliënt nog een aantal vragen over zichzelf invullen en enkele aanvullende vragen beantwoorden die door het Leger des Heils aan de vragenlijst zijn toegevoegd.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

Een aantal weken voor de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden met Leger des Heils over de organisatie en uitvoering van de CQI meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan Leger des Heils heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Leger des Heils	• Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven); • Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl; • Cliënten en medewerkers inlichten over de meting;
Triqs	• Aanmaken vragenlijsten voor groepsbijeenkomsten; • Verzenden vragenlijsten en antwoordenvoloppen naar Leger des Heils.

Inclusie- en exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat de cliënten welke voor deelname aan de meting in aanmerking komen moeten voldoen aan een aantal criteria, de inclusiecriteria. Deze zijn:

- De cliënt is 16 jaar of ouder;
- De BW cliënt staat ingeschreven bij een RIBW of (geïntegreerde) GGZ instelling;
- De cliënt heeft in de 3 maanden voorafgaand aan de startdatum minimaal 1 begeleidingscontact gehad.

Bepaalde cliënten dienen uitgesloten te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die hebben aangegeven niet deel te willen nemen;
- Cliënten die in de crisisopvang zitten;
- Dove mensen, cliënten met diagnosecode as3-120.7;
- Cliënten die niet in staat zijn om aan de meting deel te nemen (ernstig psychotisch, angstig of verward).
- Cliënten die (tijdelijk) zijn opgenomen op een klinische afdeling;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn uitgereikt door medewerkers van Leger des Heils. Cliënten konden de vragenlijst zelfstandig invullen of eventueel met hulp van een familielid/vriend/kennis. Inge vulde vragenlijsten konden middels de eveneens uitgereikte antwoortenvelop kosteloos teruggestuurd worden naar Triqs. Een andere mogelijkheid was dat de ingevulde vragenlijst teruggegeven werd aan de begeleider. Hij/zij zorgde er dan voor dat de ingevulde vragenlijst bij Triqs terecht kwamen. De cliënten werd ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen. Op het voorblad van de vragenlijst stond vermeld via welke website en met welke inlogcode de cliënt toegang kon krijgen tot de online vragenlijst.

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. Online ingevulde vragenlijsten zijn rechtstreek in de database terecht gekomen.

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

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal, door het Kwaliteitsinstituut voorgeschreven, stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn omdat de cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijsten hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen 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. In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

1. aantal cliënten benaderd		1655	
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:			
behoort niet tot de doelgroep	0		
		0	-/-
3. aantal cliënten terecht benaderd (3=1-2)		1655	
4. non-respons:			
aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	8		
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	1124		
		1132	-/-
5. bruto respons (5=3-4)		523	
6. aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:			
31 of meer sleutelvragen* niet ingevuld	0		
vragen niet zelf beantwoord of het is onduidelijk welke hulp de cliënt gehad heeft	12		
achtergrond gegevens niet of niet volledig ingevuld	0		
		12	-/-
7. netto respons (7=5-6)		511	
8. bruto responspercentage (8=5/3)		31,6%	
9. netto responspercentage (9=7/3)		30,9%	

* De sleutelvragen zijn vraag 1 t/m 21, 25 t/m 53, 58 t/m 60 en 63 t/m 70

04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

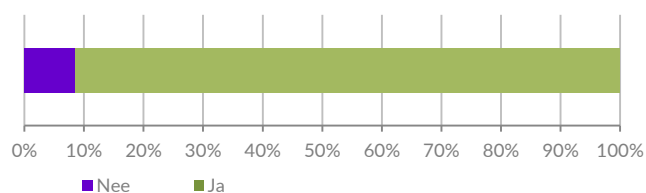
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

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

- Vraag vooraf (vraag 1)
- Bereikbaarheid van de begeleider (vraag 2 t/m 4)
- Informatievoorziening (vraag 5 t/m 13)
- Inspraak en keuzevrijheid (vraag 14 t/m 24)
- Omgang met uw begeleider (vraag 25 t/m 29)
- Deskundigheid van uw begeleider (vraag 30 t/m 37)
- Veranderingen in klachten en functioneren (vraag 38 t/m 40)
- Woon- en leefomstandigheden (vraag 41 t/m 47)
- Aanbod van activiteiten (vraag 48 t/m 52)
- Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners (vraag 53 t/m 57)
- Algemene mening over de instelling (vraag 58 t/m 59)
- Over uzelf (vraag 60 t/m 71)
- Aanvullende vragen (vraag 74 t/m 78)

2 Vraag vooraf

01. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in een instelling voor beschermd wonen gewoond?
(n=505)



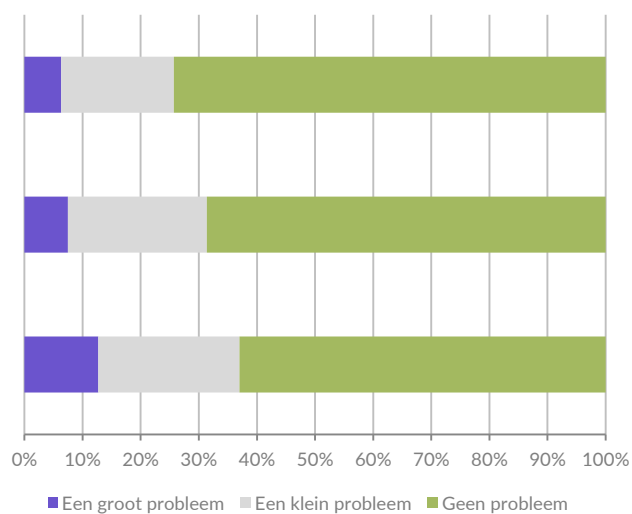
	Nee	%	Ja	%
v01	43	8,5%	462	91,5%

3 Bereikbaarheid van de begeleider

02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?
(n=506)

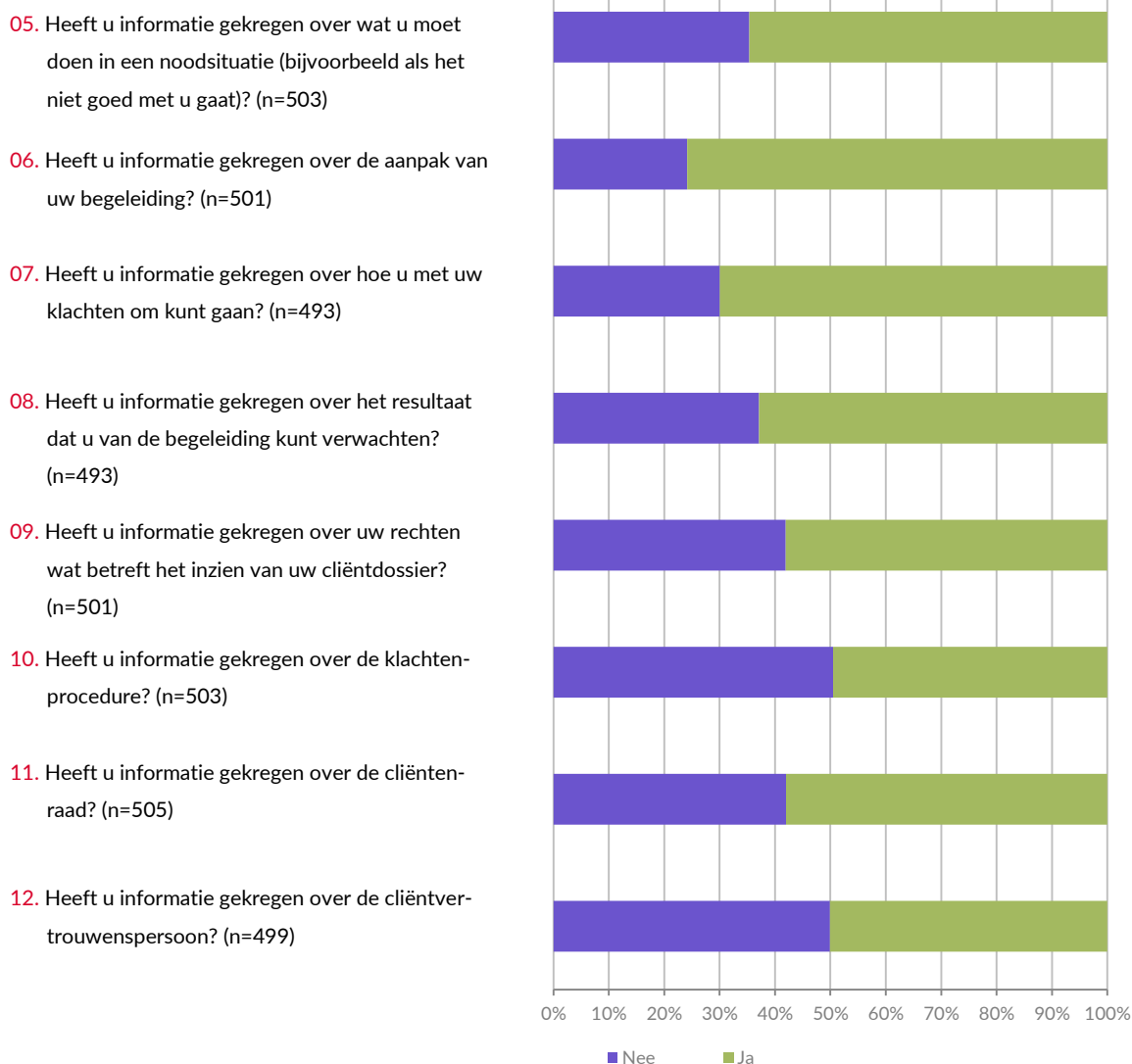
03. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?
(n=507)

04. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?
(n=503)



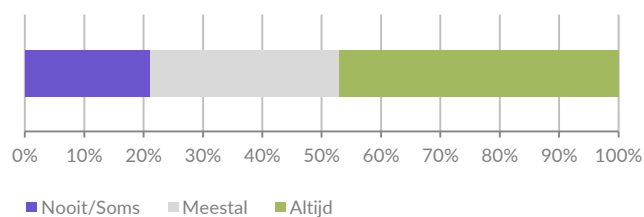
	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v02	32	6,3%	98	19,4%	376	74,3%
v03	38	7,5%	121	23,9%	348	68,6%
v04	64	12,7%	122	24,3%	317	63%

4 Informatiematievoorziening



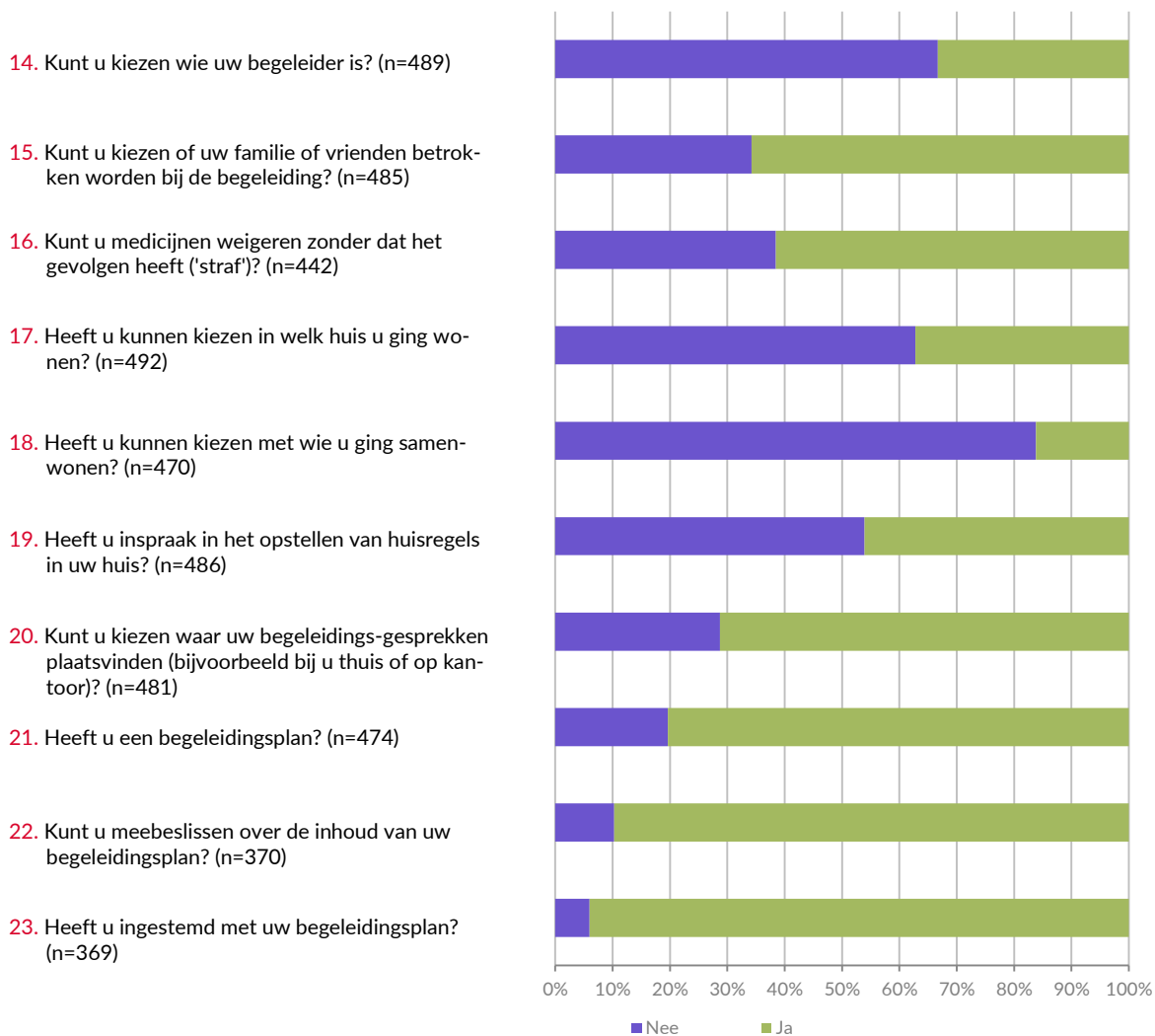
	Nee	%	Ja	%
v05	178	35,4%	325	64,6%
v06	121	24,2%	380	75,8%
v07	148	30%	345	70%
v08	183	37,1%	310	62,9%
v09	210	41,9%	291	58,1%
v10	254	50,5%	249	49,5%
v11	212	42%	293	58%
v12	249	49,9%	250	50,1%

13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=500)



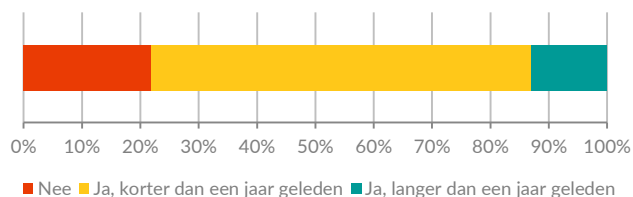
	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
		%		%		%		%
v13	27	5,4%	78	15,6%	160	32%	235	47%

5 Inspraak en keuzevrijheid



	Nee	%	Ja	%
v14	326	66,7%	163	33,3%
v15	166	34,2%	319	65,8%
v16	170	38,5%	272	61,5%
v17	309	62,8%	183	37,2%
v18	394	83,8%	76	16,2%
v19	262	53,9%	224	46,1%
v20	138	28,7%	343	71,3%
v21	93	19,6%	381	80,4%
v22	38	10,3%	332	89,7%
v23	22	6%	347	94%

24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=363)



	Nee	%	Ja korter dan een jaar geleden	%	Ja langer dan een jaar geleden	%
v24	79	21,8%	237	65,3%	47	12,9%

6 Omgang met uw begeleider

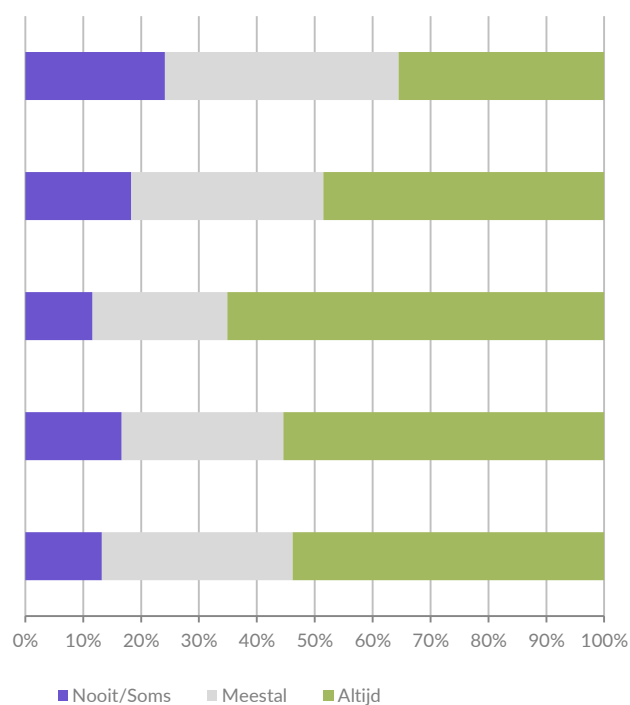
25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=493)

26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=503)

27. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=499)

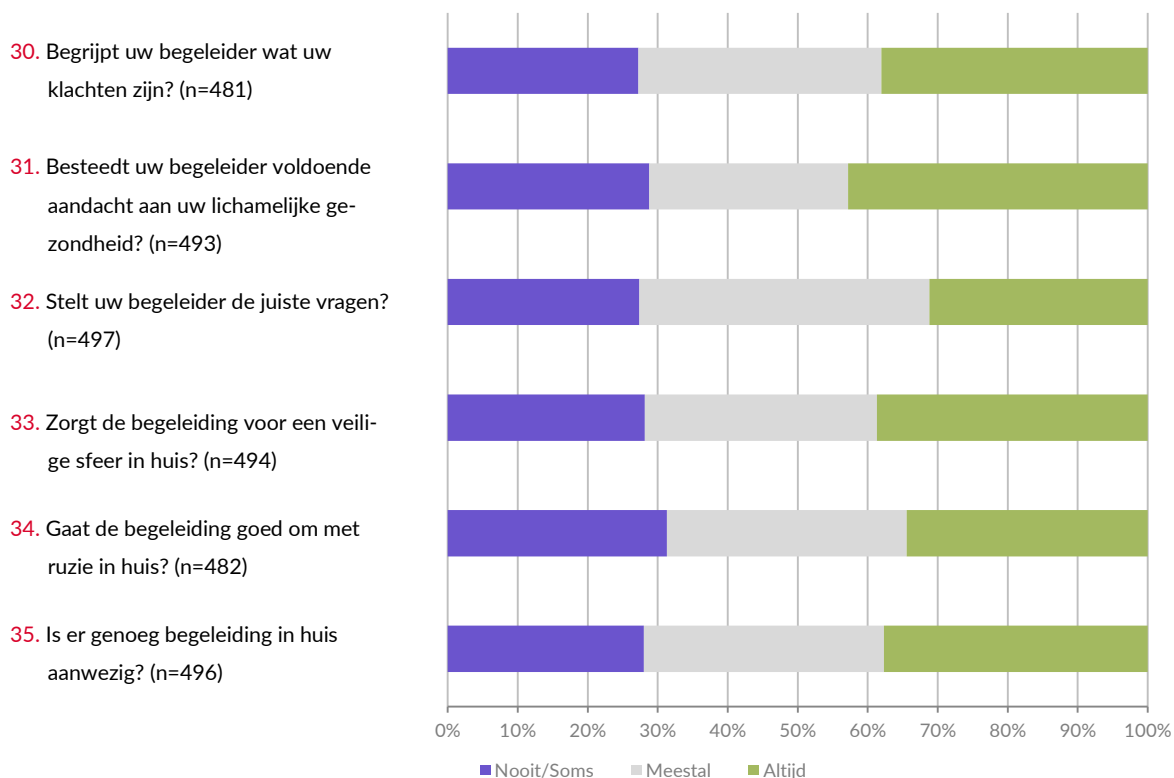
28. Neemt uw begeleider u serieus? (n=498)

29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=500)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v25	18	3,7%	101	20,5%	199	40,4%	175	35,5%
v26	19	3,8%	73	14,5%	167	33,2%	244	48,5%
v27	12	2,4%	46	9,2%	116	23,2%	325	65,1%
v28	19	3,8%	64	12,9%	139	27,9%	276	55,4%
v29	12	2,4%	54	10,8%	165	33%	269	53,8%

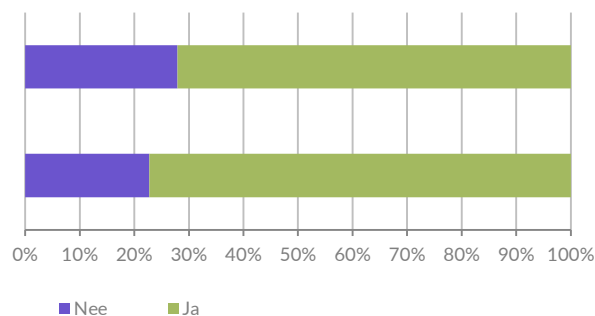
7 Deskundigheid van uw begeleider



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v30	23	4,8%	108	22,5%	167	34,7%	183	38%
v31	53	10,8%	89	18,1%	140	28,4%	211	42,8%
v32	22	4,4%	114	22,9%	206	41,4%	155	31,2%
v33	32	6,5%	107	21,7%	164	33,2%	191	38,7%
v34	53	11%	98	20,3%	165	34,2%	166	34,4%
v35	25	5%	114	23%	170	34,3%	187	37,7%

36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=487)

37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd? (n=470)



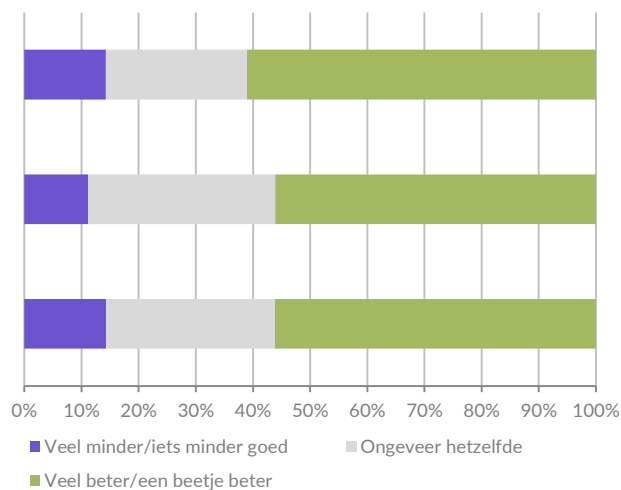
	Nee	%	Ja	%
v36	136	27,9%	351	72,1%
v37	107	22,8%	363	77,2%

8 Veranderingen in klachten en functioneren

38. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? (n=490)

39. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? (n=483)

40. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu: (n=488)

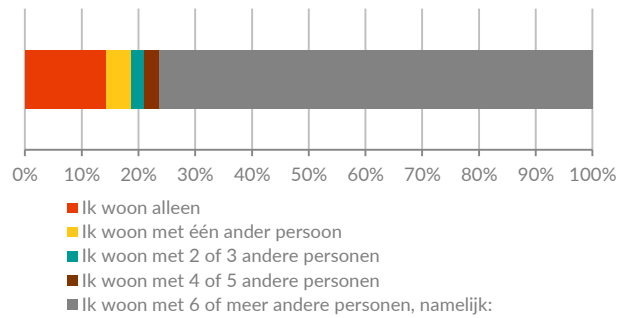


	Veel minder goed	%	Iets minder goed	%	Ongeveer hetzelfde	%	Een beetje beter	%	Veel beter	%
v38	30	6,1%	40	8,2%	121	24,7%	136	27,8%	163	33,3%
v39	24	5%	30	6,2%	158	32,7%	127	26,3%	144	29,8%
v40	31	6,4%	39	8%	144	29,5%	137	28,1%	137	28,1%

9 Woon- en leefomstandigheden

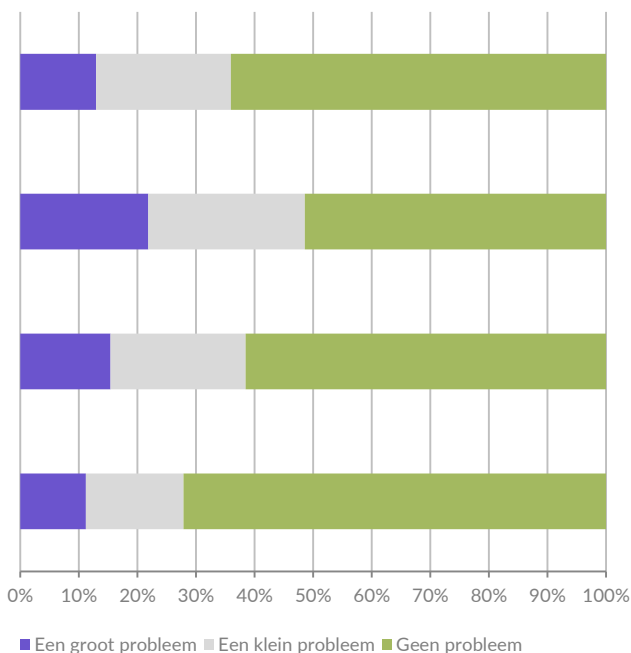
41. Met hoeveel mensen woont u in één huis?

(n=487)

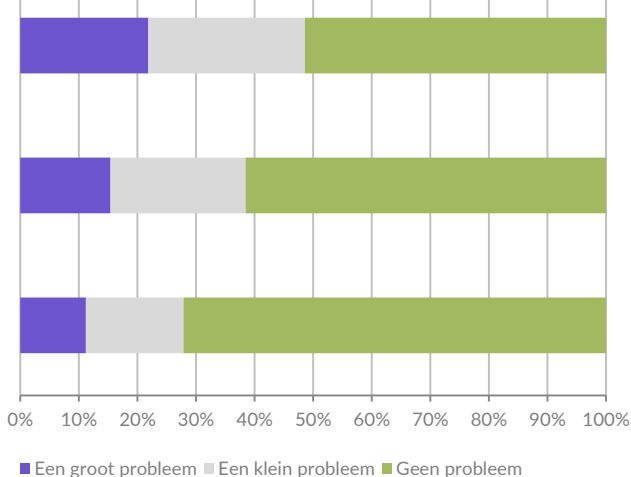


	v41	%
Ik woon alleen	70	14,4%
Ik woon met één ander persoon	21	4,3%
Ik woon met 2 of 3 andere personen	12	2,5%
Ik woon met 4 of 5 andere personen	12	2,5%
Ik woon met 6 of meer andere personen namelijk:	372	76,4%

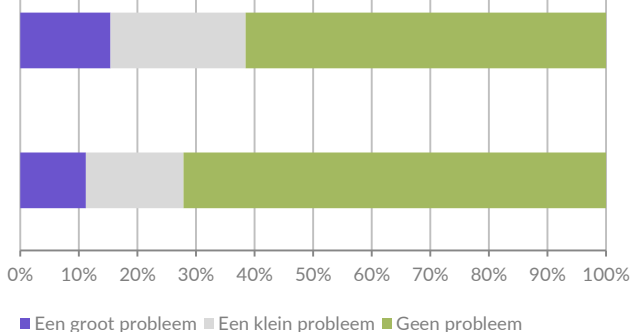
42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=495)



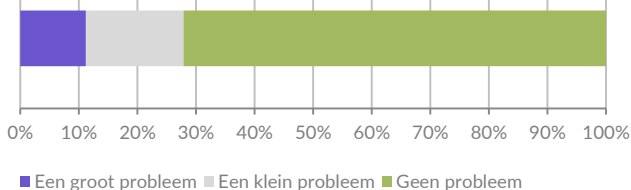
43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=490)



44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=494)

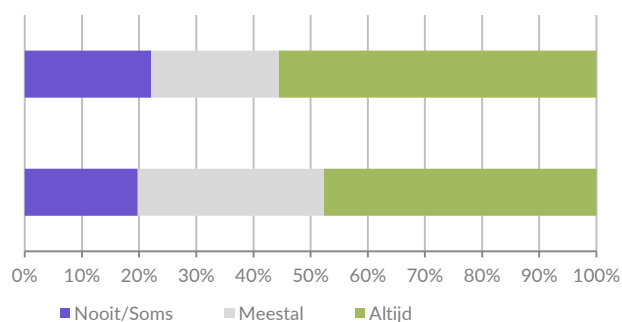


45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huis-kamer wordt schoon gehouden een probleem voor u? (n=492)

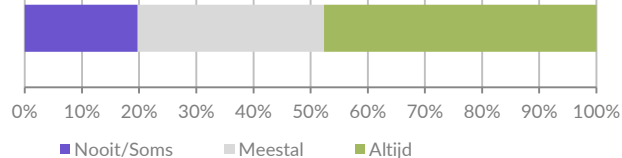


	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v42	64	12,9%	114	23%	317	64%
v43	107	21,8%	131	26,7%	252	51,4%
v44	76	15,4%	114	23,1%	304	61,5%
v45	55	11,2%	82	16,7%	355	72,2%

46. Besteed de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling? (n=488)



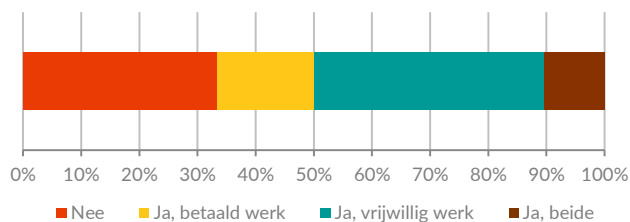
47. Voelt u zich veilig in huis? (n=491)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v46	38	7,8%	70	14,3%	109	22,3%	271	55,5%
v47	29	5,9%	68	13,8%	160	32,6%	234	47,7%

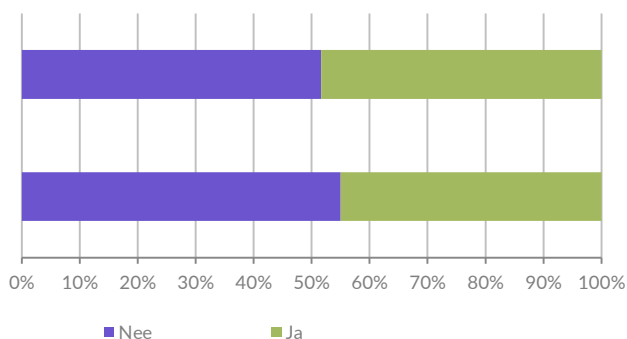
10 Aanbod van activiteiten

48. Heeft u betaald of vrijwillig werk? (n=492)



	Nee	%	Ja betaald werk	%	Ja vrijwillig werk	%	Ja beide	%
v48	164	33,3%	82	16,7%	195	39,6%	51	10,4%

49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (n=490)

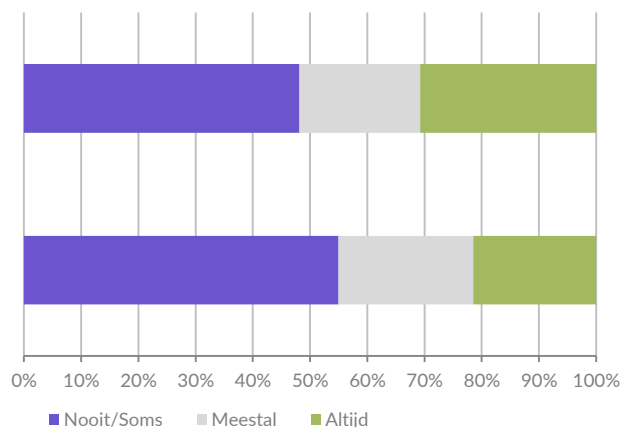


52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (n=458)

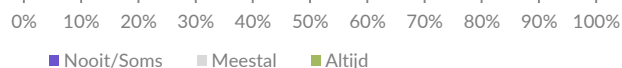


	Nee	%	Ja	%
v49	253	51,6%	237	48,4%
v52	252	55%	206	45%

50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=488)



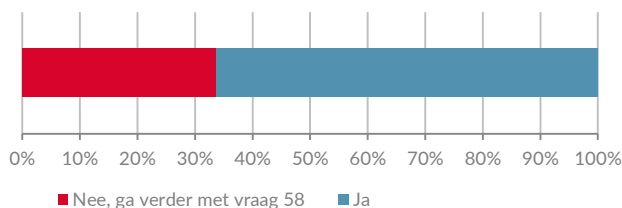
51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=484)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v50	105	21,5%	130	26,6%	103	21,1%	150	30,7%
v51	122	25,2%	144	29,8%	114	23,6%	104	21,5%

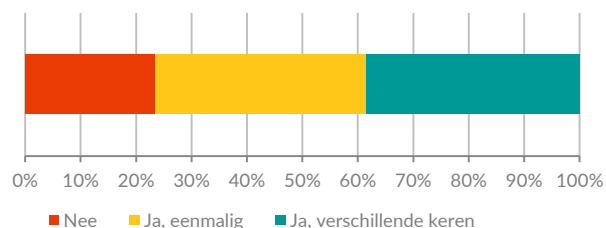
11 Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

53. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld van de Riagg, polikliniek, of huisarts)? (n=483)



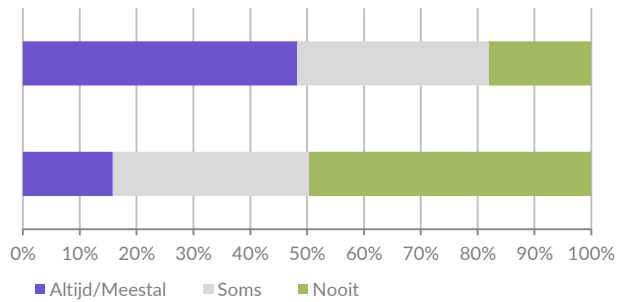
	Nee	%	Ja	%
v53	163	33,7%	320	66,3%

54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen? (n=314)



	Nee	%	Ja eenmalig	%	Ja verschillende keren	%
v54	74	23,6%	119	37,9%	121	38,5%

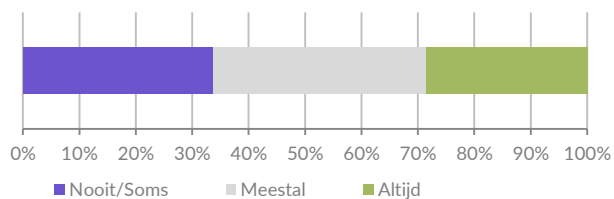
55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=311)



57. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=310)

	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v55	56	18%	105	33,8%	81	26%	69	22,2%
v57	154	49,7%	107	34,5%	27	8,7%	22	7,1%

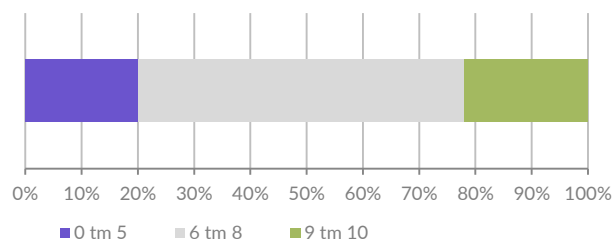
56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=308)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v56	27	8,8%	77	25%	116	37,7%	88	28,6%

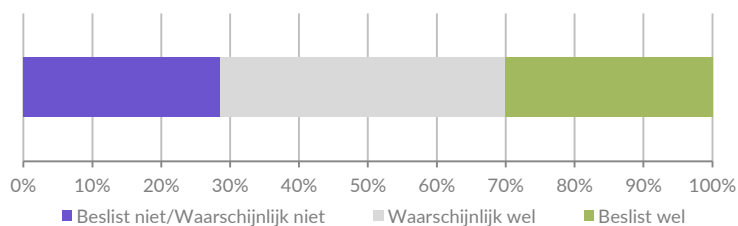
12 Algemene mening over instelling

58. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u woont. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=493)



	v58	%
0	11	2,2%
1	8	1,6%
2	8	1,6%
3	10	2%
4	15	3%
5	47	9,5%
6	55	11,2%
7	126	25,6%
8	105	21,3%
9	37	7,5%
10	71	14,4%
Gemiddeld rapportcijfer	7,0	

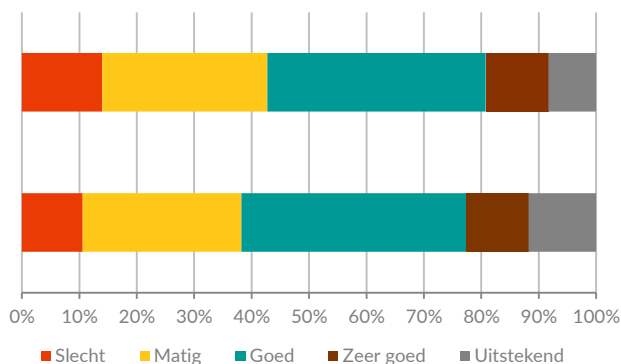
59. Zou u deze instelling bij andere mensen aanbevelen? (n=483)



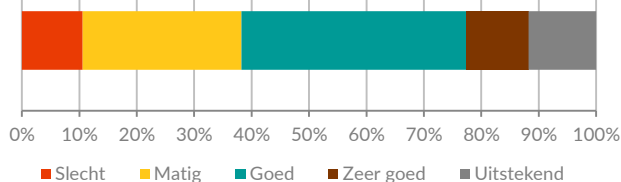
	Beslist niet	%	Waarschijnlijk niet	%	Waarschijnlijk wel	%	Beslist wel	%
v59	59	12,2%	79	16,4%	200	41,4%	145	30%

13 Over uzelf

60. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=494)

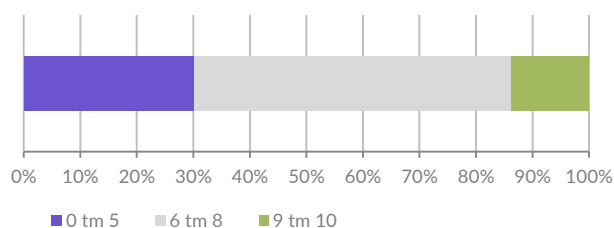


61. Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen? (n=492)



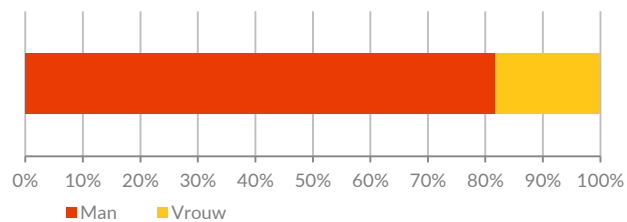
	Uitstekend	%	Zeer goed	%	Goed	%	Matig	%	Slecht	%
v60	41	8,3%	54	10,9%	188	38,1%	142	28,7%	69	14%
v61	58	11,8%	53	10,8%	193	39,2%	136	27,6%	52	10,6%

62. Hoe ervaart u de kwaliteit van uw leven op een schaal van 0 tot 10. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=491)



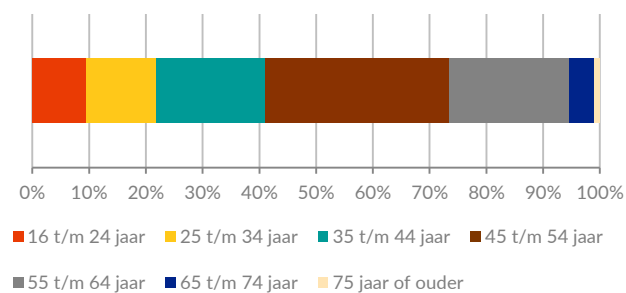
	v62	%
0	21	4,3%
1	6	1,2%
2	10	2%
3	15	3,1%
4	24	4,9%
5	72	14,7%
6	70	14,3%
7	109	22,2%
8	97	19,8%
9	21	4,3%
10	46	9,4%
Gemiddeld rapportcijfer	6,4	

63. Bent u een man of een vrouw? (n=488)



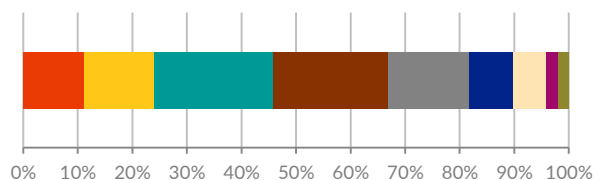
	Man	%	Vrouw	%
v63	399	81,8%	89	18,2%

64. Wat is uw leeftijd? (n=481)



	v64	%
16 t/m 24 jaar	46	9,6%
25 t/m 34 jaar	59	12,3%
35 t/m 44 jaar	93	19,3%
45 t/m 54 jaar	155	32,2%
55 t/m 64 jaar	102	21,2%
65 t/m 74 jaar	21	4,4%
75 jaar of ouder	5	1%

65. Wat is uw hoogst voltooide opleiding (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)? (n=480)



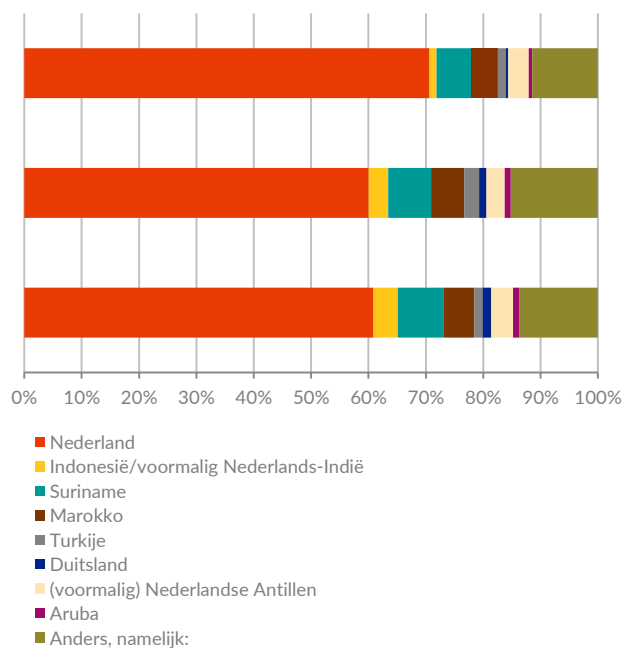
- Geen opleiding
- Lager onderwijs
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs
- Hoger beroepsonderwijs
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Anders, namelijk:

	v65	%
Geen opleiding	54	11,3%
Lager onderwijs	61	12,7%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	105	21,9%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	101	21%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	72	15%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	38	7,9%
Hoger beroepsonderwijs	29	6%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	11	2,3%
Anders, namelijk:	9	1,9%

66. Wat is het geboorteland van uzelf? (n=480)

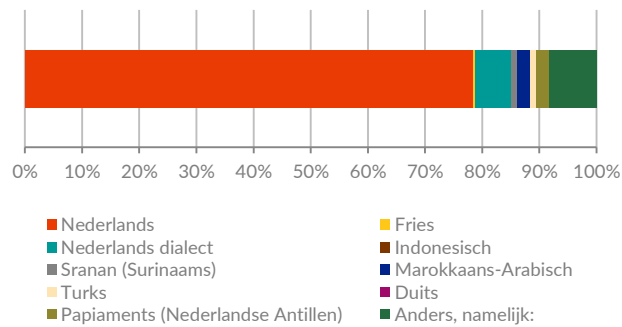
67. Wat is het geboorteland van uw vader? (n=468)

68. Wat is het geboorteland van uw moeder?
(n=473)



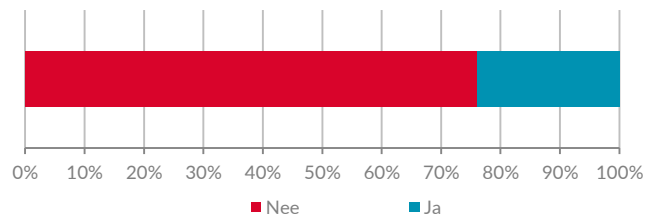
	v66	%	v67	%	v68	%
Nederland	339	70,6%	281	60%	288	60,9%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	6	1,3%	16	3,4%	20	4,2%
Suriname	29	6%	35	7,5%	38	8%
Marokko	22	4,6%	27	5,8%	25	5,3%
Turkije	7	1,5%	12	2,6%	7	1,5%
Duitsland	2	0,4%	6	1,3%	7	1,5%
(voormalig) Nederlandse Antillen	17	3,5%	15	3,2%	18	3,8%
Aruba	3	0,6%	5	1,1%	5	1,1%
Anders, namelijk:	55	11,5%	71	15,2%	65	13,7%

69. In welke taal praat u thuis het meeste? (n=469)



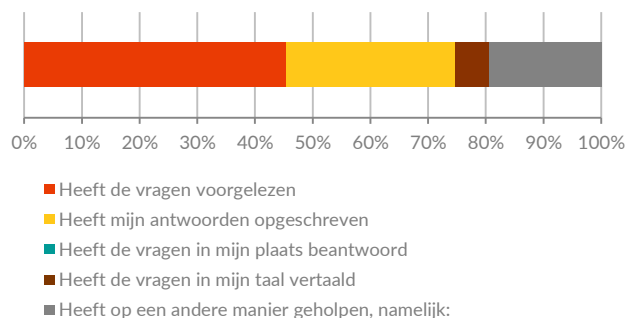
	v69	%
Nederland	368	78,5%
Fries	2	0,4%
Nederlands dialect	29	6,2%
Indonesisch	0	0%
Sranan (Surinaams)	5	1,1%
Marokkaans-Arabisch	11	2,3%
Turks	4	0,9%
Duits	1	0,2%
Papiaments (Nederlandse Antillen)	10	2,1%
Anders, namelijk:	39	8,3%

70. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=481)



	Nee	%	Ja	%
v70	366	76,1%	115	23,9%

71 Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen). (n=154)



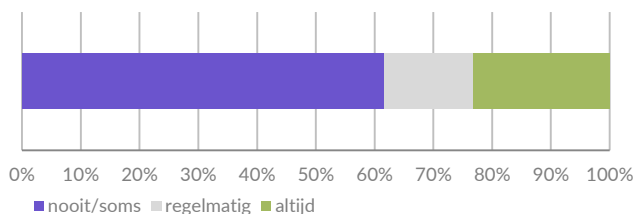
Bij bovenstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Daarom is de "n" in bovenstaande grafiek niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.

	v71	%
Heeft de vragen voorgelezen	70	45,5%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	45	29,2%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord*	0	0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	9	5,8%
Heeft op een andere manier geholpen namelijk:	30	19,5%

* 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.

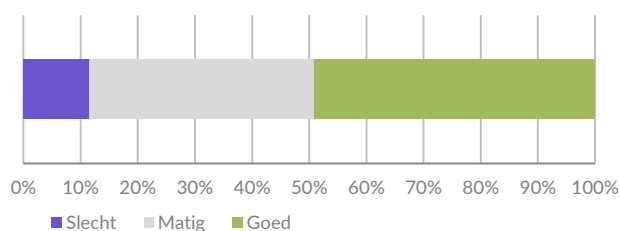
14 Aanvullende vragen

74. Ik bezoek de bewonersvergadering (n=471)



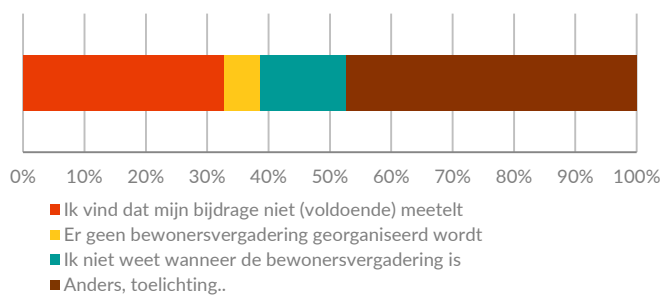
	Nooit	%	Soms	%	Regelmatig	%	Altijd	%
v74	149	31,6%	141	29,9%	72	15,3%	109	23,1%

75. De bewonersvergadering vind ik (n=338)



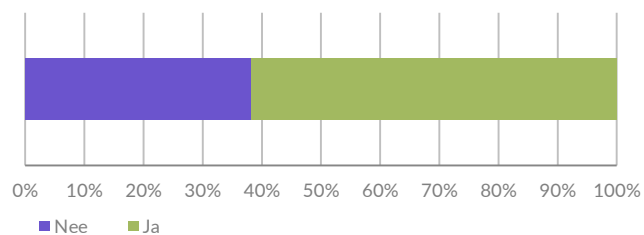
	Slecht	%	Matig	%	Goed	%
v75	39	11,5%	133	39,3%	166	49,1%

76. Ik bezoek de bewonersvergadering nooit, omdat.. (n=186)



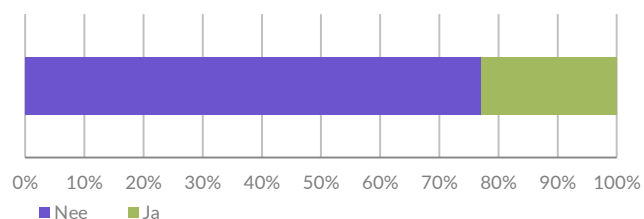
	v76	%
Ik vind dat mijn bijdrage niet (voldoende) meetelt	61	32,8%
Er geen bewonersvergadering georganiseerd wordt	11	5,9%
Ik niet weet wanneer de bewonersvergadering is	26	14%
Anders, toelichting..	88	47,3%

77 Heeft u inspraak in de organisatie van recreatieve activiteiten (zoals een film, een uitje, etc.)? (n=463)



	Nee	%	Ja	%
v77	177	38,2%	286	61,8%

78 Ondervindt u problemen als u een verzekering wilt afsluiten? (n=442)



	Nee	%	Ja	%
v78	341	77,1%	101	22,9%

Deel 2 – Verbeterscores

In deel 2 van deze rapportage worden de verbeterscores ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering gepresenteerd. Dit gedeelte van de rapportage valt niet onder de door het Kwaliteitsinstituut gestelde CQI-richtlijnen.



05 | Methode 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 pilot. 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 6, 7, 8, 21, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 48 en 49 komen niet voor in de belangenvragenlijst. Voor deze vragen 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:

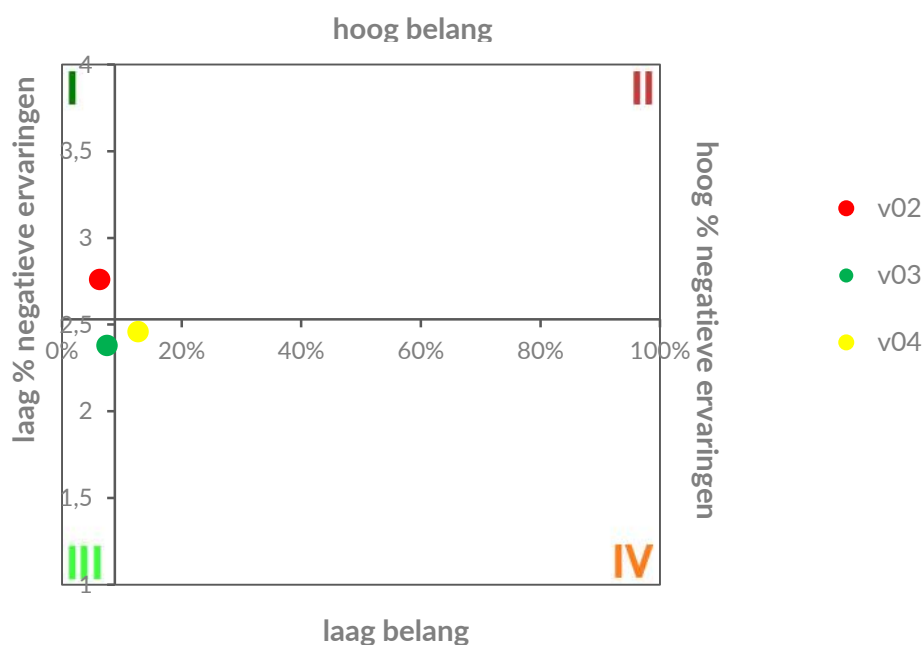
- I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- II. Dit zijn de verbeterpunten met een 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.
- III. Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
- IV. 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 wordt weergegeven op de verticale as en het gemiddelde van de negatieve ervaringen wordt weergegeven op de horizontale as in de navolgende diagrammen.

06 | Verbeterkwadranten

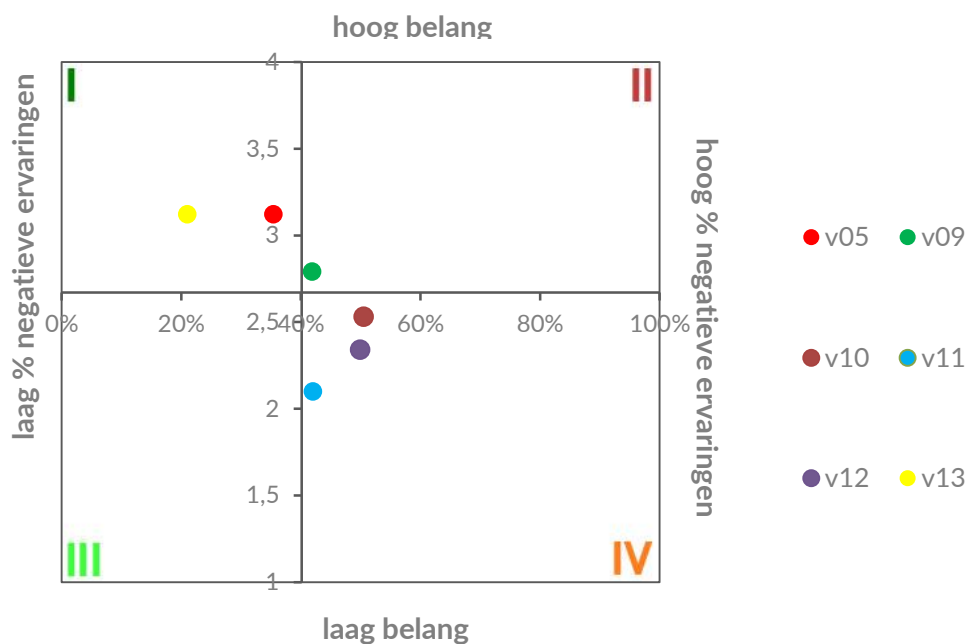
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

1 Bereikbaarheid van de begeleider



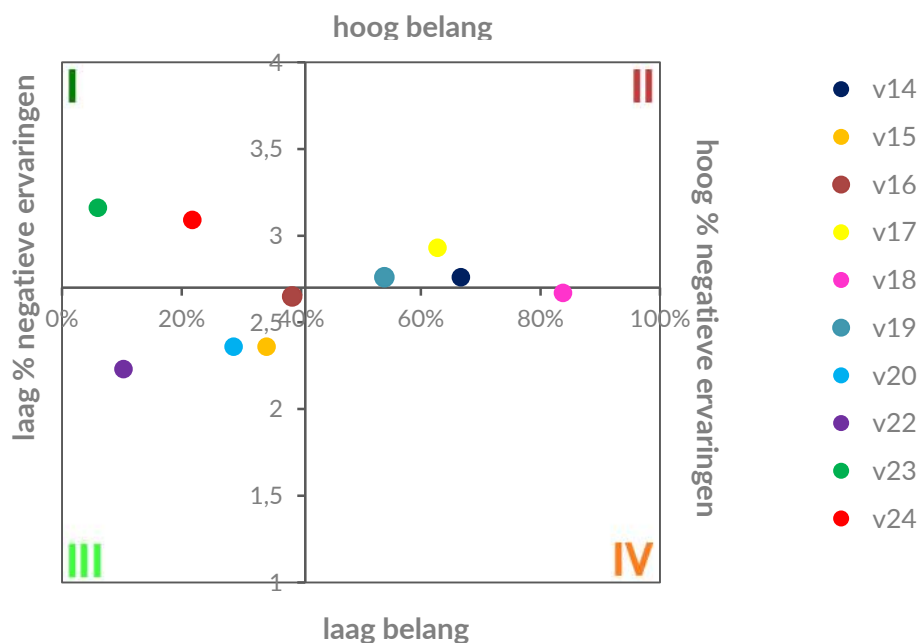
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=506)	2,76	6,3	0,17
03. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=507)	2,38	7,5	0,18
04. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=503)	2,46	12,7	0,31

2 Informatievoorziening



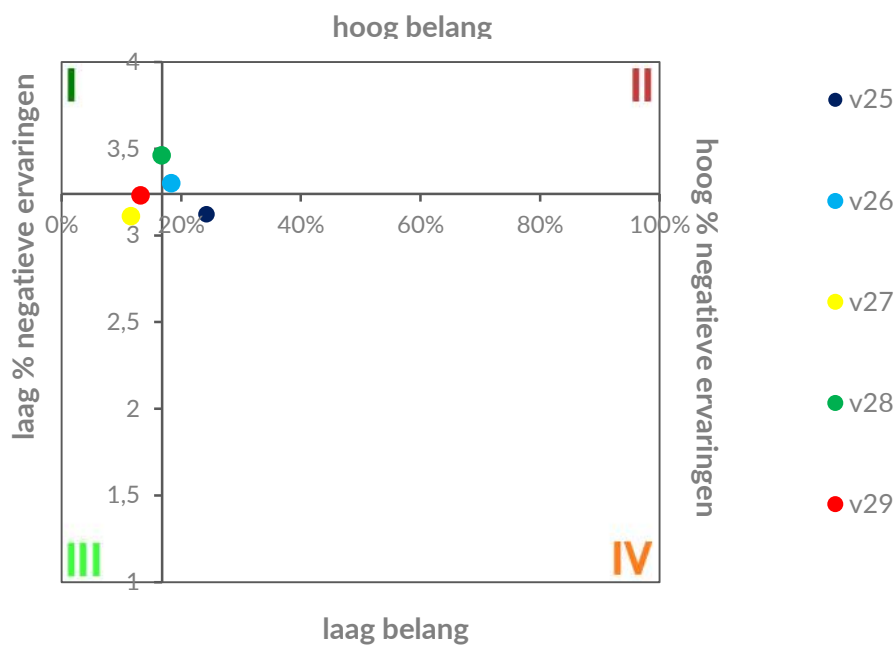
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
05. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)? (n=503)	3,12	35,4	1,10
09. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=501)	2,79	41,9	1,17
10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=503)	2,53	50,5	1,28
11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=505)	2,10	42,0	0,88
12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=499)	2,34	49,9	1,17
13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=500)	3,12	21,0	0,66

3 Inspraak en keuzevrijheid



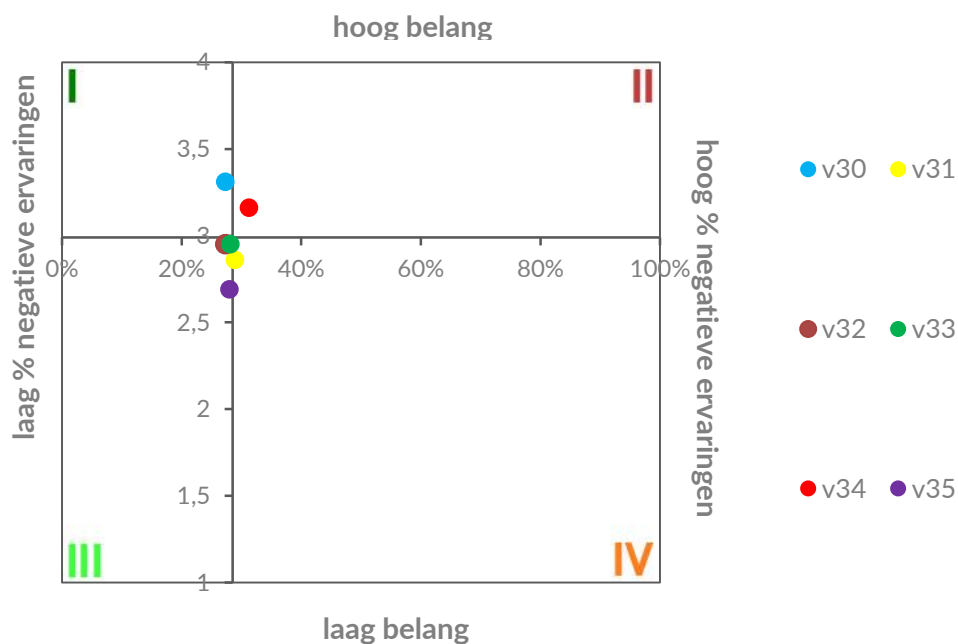
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (n=489)	2,76	66,7	1,84
15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding? (n=485)	2,36	34,2	0,81
16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')? (n=442)	2,65	38,5	1,02
17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=492)	2,93	62,8	1,84
18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=470)	2,67	83,8	2,24
19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (n=486)	2,76	53,9	1,49
20. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=481)	2,36	28,7	0,68
22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=370)	2,23	10,3	0,23
23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=369)	3,16	6,0	0,19
24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=363)	3,09	21,8	0,67

4 Omgang met uw begeleider



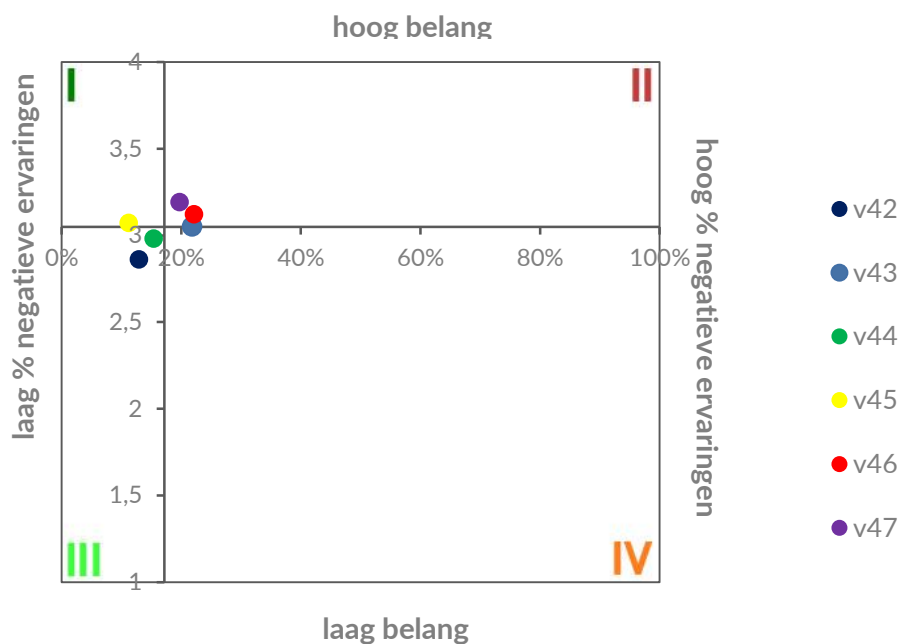
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=493)	3,12	24,2	0,76
26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=503)	3,30	18,3	0,60
27. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=499)	3,11	11,6	0,36
28. Neemt uw begeleider u serieus? (n=498)	3,46	16,7	0,58
29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=500)	3,23	13,2	0,43

5 Deskundigheid van uw begeleider



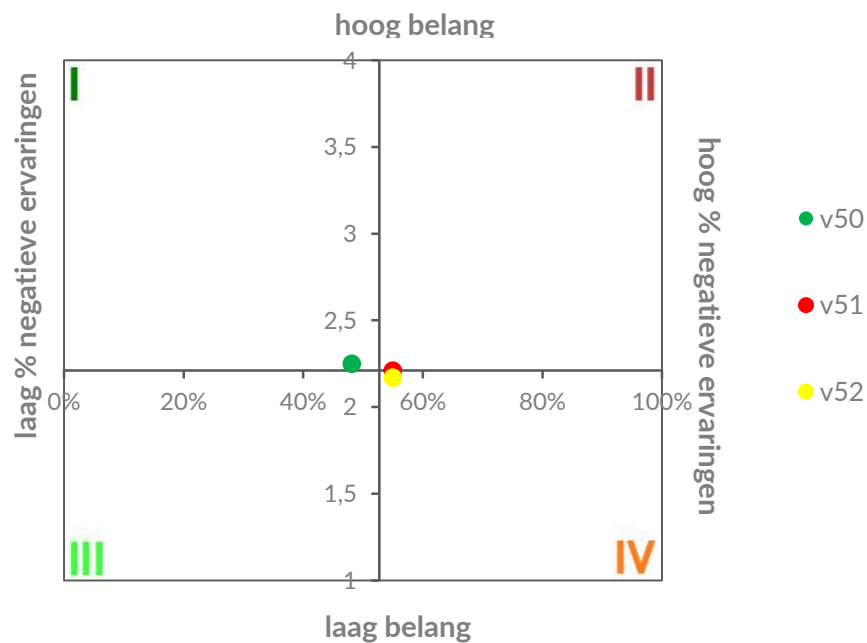
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? (n=481)	3,31	27,3	0,90
31. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=493)	2,86	28,9	0,83
32. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=497)	2,95	27,3	0,81
33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=494)	2,95	28,2	0,83
34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=482)	3,16	31,3	0,99
35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? (n=496)	2,69	28,0	0,75

6 Woon- en leefomstandigheden



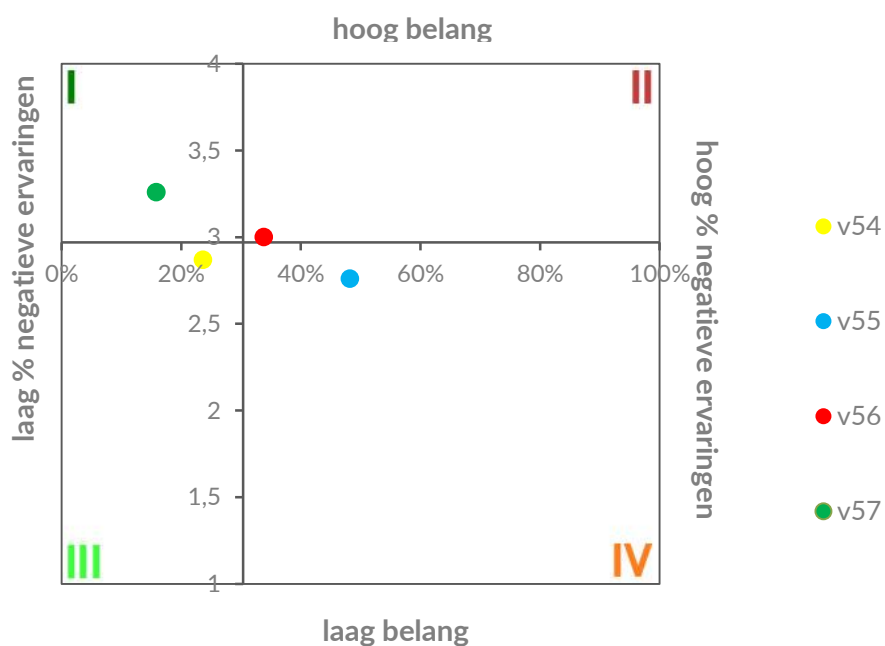
vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=495)	2,86	12,9	0,37
43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=490)	3,05	21,8	0,66
44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? ((Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=494)	2,98	15,4	0,46
45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u? (n=492)	3,07	11,2	0,34
46. Besteed de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling? (n=488)	3,12	22,1	0,69
47. Voelt u zich veilig in huis? (n=491)	3,19	19,7	0,63

7 Aanbod van activiteiten



vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=488)	2,25	48,1	1,08
51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=484)	2,21	55,0	1,22
52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (n=458)	2,17	55,0	1,19

8 Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners



vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen? (n=314)	2,87	23,6	0,68
55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=311)	2,76	48,2	1,33
56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=308)	3,00	33,8	1,01
57. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=310)	3,26	15,8	0,52

07 | Samenvatting

Respons

Van de 1720 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 511 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 29,71%.

Algeheel oordeel

Van de respondenten zou 30% Leger des Heils beslist wel aanbevelen bij anderen en 12,2% zou Leger des Heils beslist niet aanbevelen bij anderen. Respondenten beoordeelden Leger des Heils gemiddeld met een 7. Het cijfer 10 wordt door 14,4% van de respondenten gegeven en 2,2% van de respondenten geeft het cijfer 0.

Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=369) (94,00%).
- Vraag 22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=370) (89,70%).
- Vraag 21. Heeft u een begeleidingsplan? (n=474) (80,40%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=470) (83,80%).
- Vraag 14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (n=489) (66,70%).
- Vraag 17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=492) (62,80%).

Verbeterscores

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=506) (score: 0,17).
- Vraag 03. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=507) (score: 0,18).
- Vraag 23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=369) (score: 0,19).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=470) (score: 2,24).
- Vraag 14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (n=489) (score: 1,84).
- Vraag 17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=492) (score: 1,84).

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 voor cliënten beschermd wonen kunnen tien kwaliteit dimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

Bejegening	V13 – Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit? V25 – Heeft u begeleider genoeg tijd voor u? V26 – Luistert uw begeleider aandachtig naar u? V27 – Is uw begeleider beleefd tegen u? V28 – Neemt uw begeleider u serieus? V29 – Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?
Kwaliteit huisvesting	V42 – Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? V43 – Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? V44 – Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? V45 – Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u?
Informatie over cliëntenrechten	V9 – Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliënt-dossier? V10 – Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? V11 – Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? V12 – Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?
Bereikbaarheid begeleiders	V2 – Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? V3 – Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? V4 – Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?
Deskundigheid begeleiders	V30 – Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? V31 – Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? V32 – Stelt uw begeleider de juiste vragen? V33 – Zorgt de begeleider voor een veilige sfeer in huis? V34 – Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? V35 – Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? V47 – Voelt u zich veilig in huis?
Keuzemogelijkheid	V14 – Kunt u kiezen wie uw begeleider is? V17 – Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? V18 – Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? V19 – Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis?
Informed consent	V22 – Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? V23 – Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? V24 – Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Samenwerking meerdere hulpverleners	V55 – Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? V56 – Zitten uw begeleiders en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling over uw klachten? V57 – Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?
Informatie over de begeleiding	V6 – Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding? V7 – Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? V8 – Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?
Ervaren functioneren	V38 – Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? V39 – Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? V40 – Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

Voor elke kwaliteitsdimensie kan een gemiddelde verdeling worden 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 worden dus samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling worden 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 gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze score is de gemiddelde score voor een kwaliteitsdimensie.

De maximale score die behaald kan worden is 4 punten (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score is 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Bij het berekenen van de gemiddelde score worden alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hebben.

Antwoordcategorie	score
Nooit	1
Soms	2
Meestal	3
Altijd	4

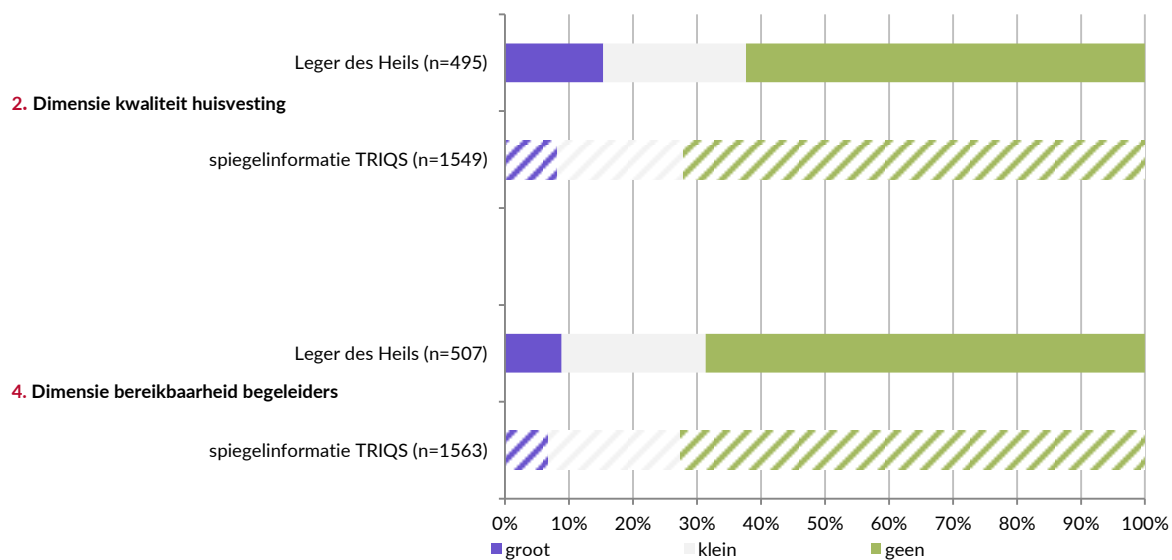
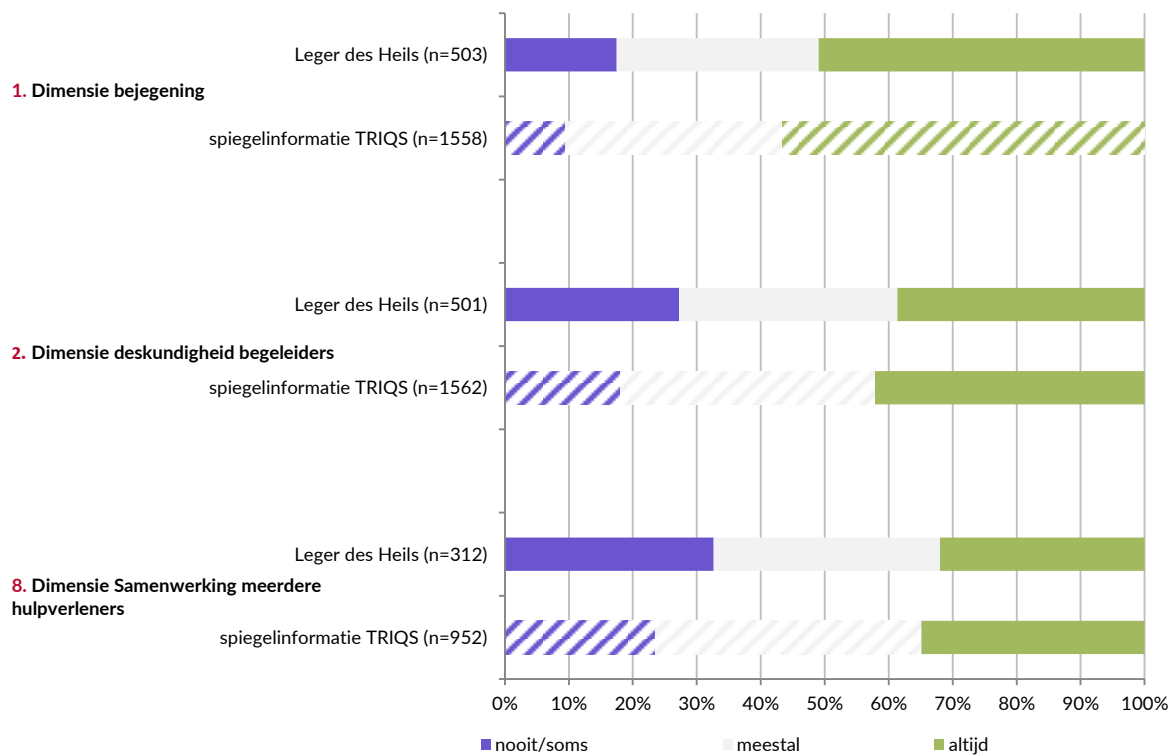
Antwoordcategorie	score
Geen	1
Klein	2
Groot	3

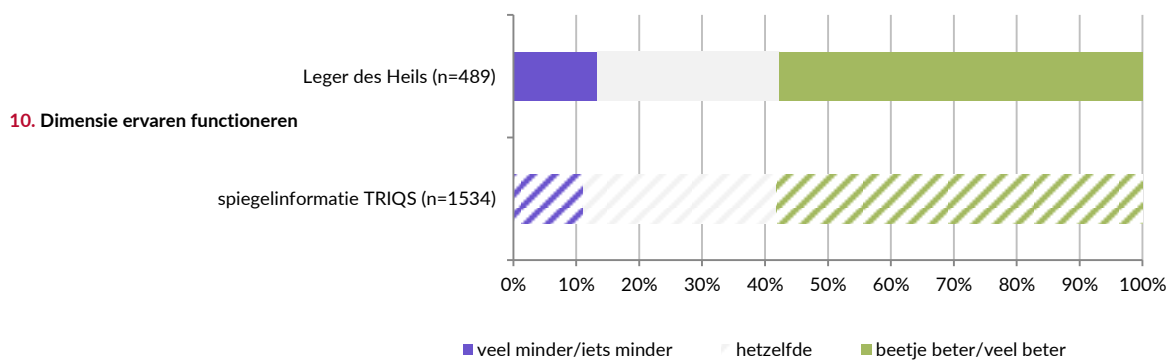
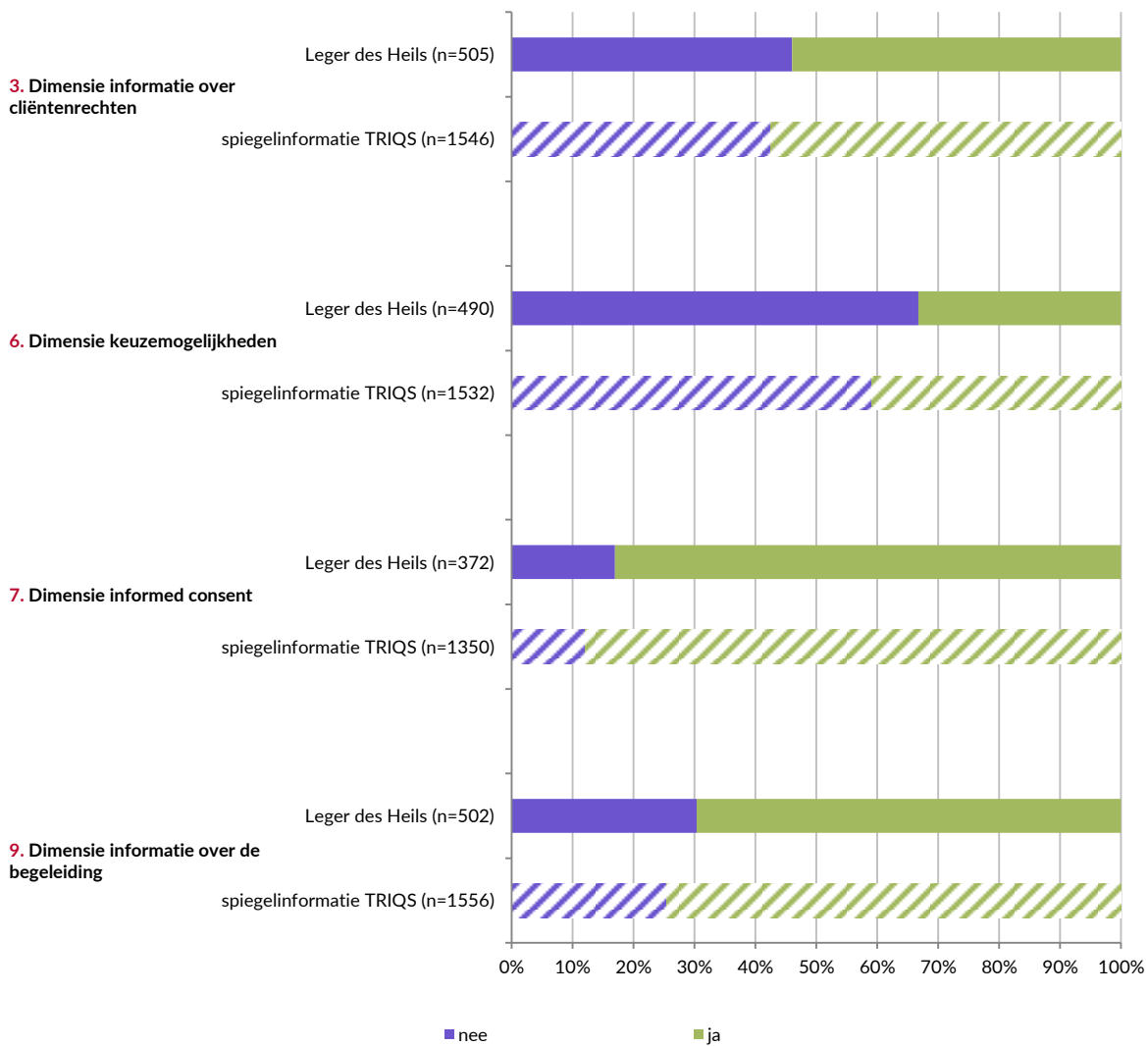
Antwoordcategorie	score
Veel minder	1
Iets minder	2
Hetzelfde	3
Beetje beter	4
Veel beter	5

Antwoordcategorie	score
Nee	1
Ja	2

1. Gemiddelde verdeling

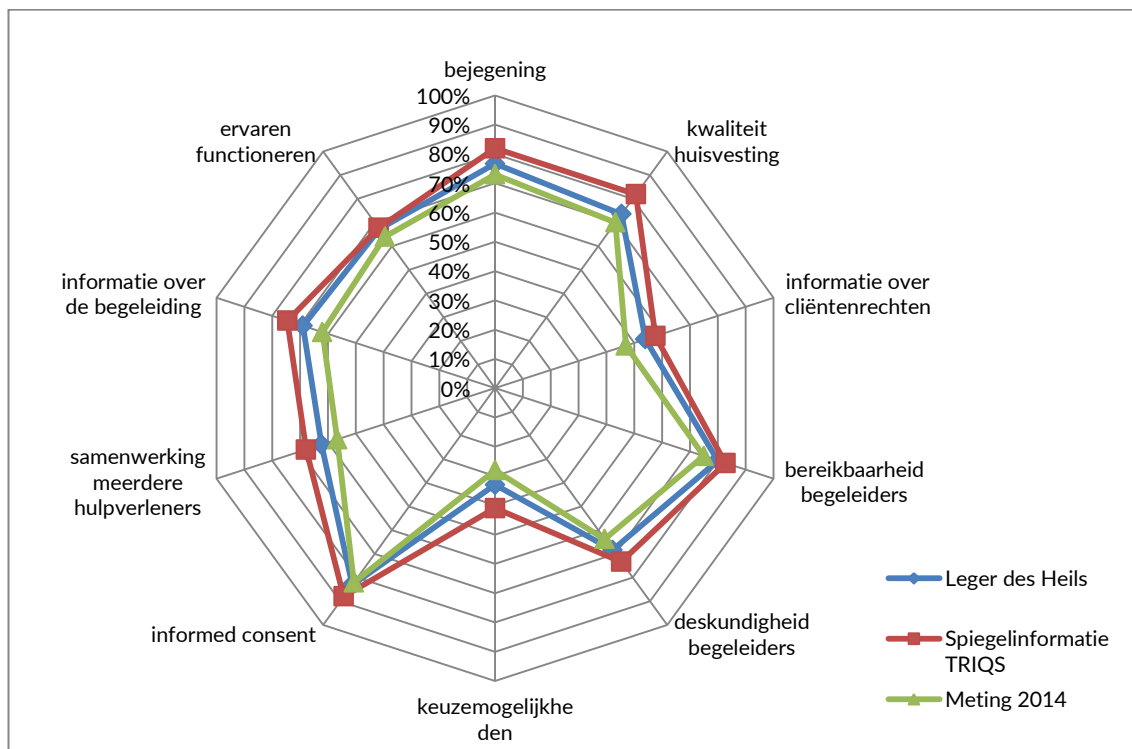
Onderstaande grafieken tonen de gemiddelde verdeling van de 10 kwaliteitsdimensies.





2. Gemiddelde score

Onderstaande grafiek toont de gemiddelde score van de tien kwaliteitsdimensies.



Dimensie	Leger des Heils			Spiegelinformatie Triqs			Meting 2014		
	n	score	%	n	score	%	n	score	%
Dimensie Bejegening	503	3,30	76,7	1563	3,46	81,9	665	3,19	73,0
Dimensie Kwaliteit huisvesting	496	2,47	73,5	1551	2,64	81,9	651	2,40	70,0
Dimensie Informatie over cliëntenrechten	508	1,54	54,0	1556	1,58	57,6	664	1,47	47,0
Dimensie Bereikbaarheid begeleiders	507	2,60	80,0	1563	2,66	82,8	663	2,50	75,0
Dimensie Deskundigheid begeleiders	501	3,05	68,3	1562	3,20	73,3	665	2,91	63,7
Dimensie Keuzemogelijkheden	501	1,33	33,0	1555	1,41	41,0	650	1,28	28,0
Dimensie Informed consent	372	1,83	83,0	1350	1,88	87,9	463	1,82	82,0
Dimensie Samenwerking meerdere hulpverleners	312	2,87	62,3	952	3,04	67,9	377	2,70	56,7
Dimensie Informatie over de begeleiding	502	1,69	69,0	1556	1,75	74,6	664	1,62	62,0
Dimensie Ervaren functioneren	489	3,69	67,3	1534	3,71	67,7	640	3,56	64,0

Bijlage 2 - Vragenlijst CQI Beschermd Wonen (GGZ) 2.1

LOCATIE: «ADRESNUMMER»

CODE: «CODE»



CENTRUM
KLANTERVARING ZORG



Trimbos
instituut
Netherlands Institute of Mental Health and Addiction

Vragenlijst

Ervaringen met geestelijke gezondheidszorg

Bestemd voor personen van 16 jaar en ouder die zijn/ worden behandeld in de geestelijke gezondheidszorg

CQ-index Beschermd wonen (GGZ)

Versie 2.1

«LOCATIE»

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: «CODE»**

Deze specifieke vragenlijst is gebaseerd op de internationaal gebruikte CAHPS® vragenlijsten.
De vragenlijst is ontwikkeld door het Trimbos instituut.

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



INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de geestelijke gezondheidszorg (ggz) in de afgelopen 12 maanden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 tot 20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ☐ Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met mevrouw A.J. Mijnders, telefoonnummer 038 – 466 15 70.

Of u kunt een email sturen naar: onderzoek@trigs.info.

Gebruikte woorden

- In deze vragenlijst gebruiken we het woord begeleider. Hiermee bedoelen we degene die u vanuit de instelling begeleidt, bijvoorbeeld een woonbegeleider maatschappelijk werker of uw persoonlijk begeleider. Als u meer begeleiders heeft, dan gaan de vragen over de begeleider met wie u het meeste contact heeft.
- Begeleiding: Hieronder wordt ook hulp, hulpverlening, ondersteuning, therapie en begeleiding verstaan.
- Begeleidingsplan: U kunt dit ook lezen als 'begeleidingsovereenkomst', 'cliëntplan' of 'begeleidingsafspraken'.
- Klachten: Hiermee worden de (psychische) klachten en problemen bedoeld waarvoor u hulp heeft gezocht.
- Hem of haar: In deze vragenlijst wordt steeds het woord 'hem' gebruikt. U kunt dit lezen als 'hem of haar'.

Verzenddatum: «BRIEFDATTUM»

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die de zorg ontvangt. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen hebben betrekking op de afgelopen 12 maanden. Het kan zijn dat uw huidige behandeling korter dan 12 maanden duurt. U kunt de vraag dan beantwoorden voor deze periode.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen is aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:

- ☐ Nee -> **ga naar vraag 3**
☐ Ja

- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet dan een streep door het verkeerd ingevulde hokje en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

~~Verkeerde hokje~~ Goede hokje

~~☒~~ ☒

«PAGINA»



VRAAG VOORAF

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in een instelling voor beschermd wonen gewoond?

- ☐ Nee
☐ Ja

Zo nee, dan is deze vragenlijst niet voor u bedoeld. Zou u in dit geval deze vraag met 'nee' willen beantwoorden. Wanneer een onderzoeker aanwezig is, kunt u de vragenlijst aan hem of haar teruggeven. Anders kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoortenvelop. Dank u wel!

BEREIKBAARHEID VAN DE BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van uw begeleider. Deze vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

INFORMATIEVOORZIENING

De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

- ☐ Nee
☐ Ja

6. Heeft u informatie gekregen over de aandak van uw begeleiding?

- ☐ Nee
☐ Ja

7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

- ☐ Nee
☐ Ja

8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

- ☐ Nee
☐ Ja

9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

- ☐ Nee
☐ Ja

10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

- ☐ Nee
☐ Ja

11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

- ☐ Nee
☐ Ja

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit?

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

INSPIRAAK EN KEUZEVRJHEID

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de begeleiding die u krijgt. De vragen gaan over de afgelopen 6 maanden.

14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ("straf")?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

20. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

21. Heeft u een begeleidingsplan?

- ☐ Nee -> ga verder met vraag 25
- ☐ Ja

22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, korter dan een jaar geleden
- ☐ Ja, langer dan een jaar geleden

OMGANG MET UW BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over hoe de begeleider met u omging in de afgelopen 6 maanden.

25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

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



26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

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

27. Is uw begeleider beleefd tegen u?

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

28. Neemt uw begeleider u serieus?

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

29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

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

DESKUNDIGHEID VAN UW BEGELEIDER

In de volgende vragen staan de kennis en kunde van uw begeleider centraal. Het gaat over de begeleider met wie u de afgelopen 6 maanden het meeste contact heeft gehad.

30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

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

31. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

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

32. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

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

33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis?

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

34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis?

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

35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig?

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

36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

38. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

39. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

40. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

De volgende vragen gaan over uw woning en dan vooral over de zaken waar u zelf minder of geen invloed op heeft.

«QR»

41. Met hoeveel mensen woont u in één huis?

- ☐ Ik woon alleen
- ☐ Ik woon met één ander persoon
- ☐ Ik woon met 2 of 3 andere personen
- ☐ Ik woon met 4 of 5 andere personen
- ☐ Ik woon met 6 of meer andere personen, namelijk (aantal invullen)

42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren)

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? ((Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen)

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

46. Besteed de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling?

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



47. Voelt u zich veilig in huis?

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

AANBOD VAN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan u kunt deelnemen.

48. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, betaald werk
- ☐ Ja, vrijwillig werk
- ☐ Ja, beide

49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij)

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

51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis)

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

52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

INFORMATIE-UITWISSELING TUSSEN ZORGVERLENERS

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

53. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld van de Riagg, polikliniek, of huisarts)?

- ☐ Nee -> *ga verder met vraag 58*
- ☐ Ja

54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, eenmalig
- ☐ Ja, verschillende keren

55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

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

56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

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

■

57. Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

ALGEMENE MENING OVER DE INSTELLING

De volgende vragen gaan over de instelling waarvan u begeleiding ontvangt.

58. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u woont? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

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

59. Zou u deze instelling bij andere mensen aanbevelen?

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

OVER UZELF

Ten slotte nog enkele vragen over u zelf.

■

60. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Slecht
☐ Matig
☐ Goed
☐ Zeer goed
☐ Uitstekend

61. Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen?

- ☐ Slecht
☐ Matig
☐ Goed
☐ Zeer goed
☐ Uitstekend

62. Hoe ervaart u de kwaliteit van uw leven op een schaal van 0 tot 10. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 *heel erg slecht*
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 *uitstekend*

63. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
☐ Vrouw

64. Wat is uw leeftijd?

«QR»



65. Wat is uw hoogst voltooide opleiding (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)?

- ☐ 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)

66. 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)

67. 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)

68. 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)

69. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

- ☐ Nee -> ga verder met vraag 72
- ☐ Ja

71. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje 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)

72. Hoe kan de begeleiding vanuit de instelling verbeterd worden?

73. Waar bent u tevreden over als het gaat om de begeleiding die u nu krijgt?



|

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST!

Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe. Een postzegel is niet nodig.



10

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



Bijlage 3 – Open vragen

Vraag 72. Hoe kan de begeleiding vanuit de instelling verbeterd worden?

- De overdracht duurt gemiddeld een uur, dan is de begeleiding niet bereikbaar, ondanks dat officieel gesproken deze overdracht een half uur dient te duren. Zo zijn er meerdere pauze momenten op de dag waarin de begeleiding onbereikbaar is. En zodra er onderhoud gepleegd dient te worden aan de kamer, duurt het veel te lang voordat dit gebeurt! Zo heb ik ruim een half jaar een verstopt toilet gehad, met alle viezigheid van dien. Plus, op het moment dat je vraag het niveau van de begeleiding ontstijgt, zoals, in mijn geval, de verlening van mijn verblijf alhier, gaat het gegarandeerd mis, ik heb in mei aangegeven dat men de verlenging aan diende te vragen, bij de gemeente, in december is hier pas werk van gemaakt, nadat ik zelf de gemeente had benaderd omtrent de stand van zaken!!
- Door meer te kijken naar het grootste gezamenlijke probleem, dilemma, anderszinds en te komen met een gezamenlijke aanpak. Het verbeterd de band met elkaar enorm wanneer je met een gezamenlijke aanpak komt i.p.v. dat 1 individu het mag oplossen. Bv samen koken, schoonmaken, anderszinds, is veel leuker dan individueel.
- Meer begeleiders, zodat er meer tijd is per persoon.
- Betere scholing.
- Meer activiteiten.
- Flexibeler opstelling naar klanten. Wat betreft recreatie en eetkamer veranderingen.
- Nog betere communicatie af en toe vervelend dat de begeleider verschillende diensten draait dus niet van ma t/m vr. aanwezig.
- Geduldiger zijn.
- Met elkaar praten.
- Het lijkt me soms goed als in de algehele werkwijze de klanten serieuzer genomen worden.
- Is goed zo.
- Niet zeuren.
- Niet van toepassing.
- Een client beter naar voren brengen naar de rest van de leiding. En dat de rest beter kan oordelen over de persoon zelf.
- Ze kunnen bv het dierenrijk uitbreiden, en de verzorging daarbij verzorgen.
- Vaste tijden personeel, geen flexwerkers.
- Vraag 23: behandelplan moet nog worden ondertekent.
- Misschien meer leren geven.
- Up to date blijven, middels opleiding/cursus.
- Weet niet.
- Geen idee.
- De warme maaltijd, zijn nu magnetron maaltijden.

- Minder flexers op de groep zetten, meer vaste begeleiding die zorgt voor vertrouwen.
- Over het algemeen gaat het goed zoals het gaat.
- Door vaker met de jongens te praten.
- Meer doen aan het onderhoud van de kamers.
- Meer aan de behandeling doen.
- Er hoeft voor mij niks aan te veranderen te worden.
- Dat hoeft voor mij niet.
- Nee.
- Betere communicatie onder collega's!
- Weet ik niet.
- Roken op kamer.
- Ja.
- Meer zorg (achter de vordden aan lopen) bij andere bewoners.
- Door in contact te blijven met client.
- Door te doen wat hun hart ze ingeeft en waar ze voor zijn aangenomen.
- Stagiaries hebben onvoldoende kennis om bewoners te begeleiden. Ze dragen teveel verantwoordelijkheid.
- Weet nu niet.
- Kan niet beter, is goed.
- Luisteren naar de mensen, meer openstellen voor alles.
- Meer personeel.
- Als maar zorgzaam, zijn daar is ok!
- Nee, is al goed.
- Aan de regels houden en meer begeleiding tegen agressie.
- Geen slecht woord over te zeggen.
- Weet niet.
- Goed.
- Door naar de bewoners te luisteren.
- Zo laten.
- Internet weer aansluiten en pc huiskamer.
- Geen idee, bij mij is alles perfect en dit is de eerste hulpverlenings instantie waarvan ik ook echt hulp ervaar.
- Voor mijn gevoel, is mijn hulpvraag voldoende mbt begeleiding.
- Geen advies.
- Serieus genomen worden als je aangeeft dat het mis gaat. Dus luisteren + kijken. Niet doen alsof we kleine kinderen zijn. Dus niet zo behandelen.
- Het is wel goed.

- Rustig blijven.
- Weet ik niet.
- Hulp krijgen.
- Ik zal eerlijk zeggen dat ik het niet weet! Ben redelijk tevreden.
- Niet.
- Iets aardiger. Meer begrip voor mijn situatie.
- Kan altijd beter.
- Wat mij opvalt is dat na een maand of 2 de meeste afspraken alweer vergeten zijn.
- Beveiliging.
- Meer aanwezig zijn.
- Bijwerken.
- Is goed zo.
- Niks.
- Door beter des best te doen.
- Door helemaal op nieuw te beginnen en andere mensen aan te nemen.
- Op het ogenblik niet, geen klachten.
- Meer tijd voor de bewoners.
- Voor mij is hij uitstekend.
- Strenger toezien op leefregels. Betere normen en waarden stellen en eisen.
- Weet ik niet.
- Dat weet ik niet want ben tevreden!
- Minder flexwerkers, meer vaste krachten die de bewoners kennen.
- Hoeft niet.
- Nooit.
- Meer naar elkaar luisteren, meer personeel wat aanwezig is.
- Het verplicht douchen 2x per week.
- Niet.
- Allen meer luisteren.
- Door wat minder zakelijk te zijn, en wat meer menselijk te handelen.
- Dat je mee kan beslissen over de begeleider die toegewezen wordt.
- Betere bereikbaarheid.
- Iets meer tijd voor de cliënten (gesprekken) en meer kijken hoe iemand erbij zit.
- 2 nacht wachten i.p.v. 1 of 2e oproep (...?) binnen 10 minuten aanwezig.
- Meer gezamenlijk vergaderen o.a. bewoners stimuleren.
- Tevreden, wel graag meer nachtdienst personeel.
- Niks mis mee.
- Ik zou meer serieus genomen willen worden. Dat mijn begeleider meer tijd voor me heeft. En dat de begeleiding sociaal verbaal-communicatief ook aan zichzelf werken.

- Volledigere rapportages schrijven. Betere bezetting door zo veel mogelijk vaste krachten.
- Door goed te luisteren wat er gevraagd wordt.
- Meer personeel en steun van de gemeente.
- Door te zorgen dat er meer begeleiders per bewoner (netto) beschikbaar zijn. Meer tijd voor de bewoners hebben.
- Minder verschillende Flexers.
- Op dit moment is het goed. Ik zie niet weten waar.
- N.v.t.
- Niks op aan te merken.
- Om goed te luisteren. Wat allemaal leeft in de gemeenschap en de klachten echt serieus wordt genomen.
- Beter communiceren.
- Meer aandacht aan cliënten /medicijnen besteden. Beter luisteren naar lichamelijke klachten, niet beslissen als je nee zegt over je.
- Ik vind dat ze beter op 1 lijn moeten zitten. Dit gebeurt regelmatig niet, dat vind ik erg vervelend.
- Niet.
- Wat mij betreft iets beter.
- Geen idee.
- Rustig doorgaan, het gaat goed.
- N.v.t.
- Intensiever op bep. punten. Hulpvaardiger, opmerkzamer (zaken op tijd aangeven!).
- Ik zou het niet weten.
- Weet niet.
- Te veel toestemming voor allerlei zaken.
- Nadruk: corruptie justitie, zo maar cliënten binnen kunnen smokkelen.
- Dit is één van de beste instellingen.
- Dat is een goeie, ik zie niets veel verschil kunnen maken.
- Door beter te luisteren.
- Door de cliënt daadwerkelijk centraal te stellen.
- Zo door gaan.
- Is zo goed.
- Handhaven van regels.
- Goed.
- Kan beter.
- Betere kwaliteit van eten.
- Ik ben tevreden met begeleiding.
- Meer personeel op drukke momenten!



- Sommige kunnen meer moeite doen voor hun cliënt door meer aandacht aan de relatie te werken, meer en duidelijk communiceren, meteen en goed ingrijpen als er ruzie is door ze uit elkaar en weg van elkaar te halen. Blijven communiceren!
- Te veel om op te noemen.
- Door niet naar schenkel te kijken maar gewoon zo door te gaan.
- Niet
- Is goed.
- Meer helpen om een eigen huisje te krijgen.
- Betere overdracht verschillende hulpverleners.
- Doordat ik hun goed betaal.
- Niets, ik heb geen enkele klacht.
- Serieus nemen.
- Meer geld.
- Meer samenwerken en de hygiëne.
- 's Nachts niet lastigvallen, veel (...?).
- Goed.
- Over situatie.
- Door middel van een traject v/d Toekomst, zelfstandig wonen bijvoorbeeld.
- Meer tijd voor mij.
- Niks.
- Ik vind dat de begeleiding goed werk doet voor mij.
- Meer geld voor de bewoners.
- Kamer verven, gordijnen.
- Alles zorg overmaken.
- De begeleiding is vanaf het moment dat tze in dienst komen al bevooroordeeld. Ik zou niet weten hoe dat veranderd laat staan verbeterd kan worden.
- Door meer met elkaar te communiceren.
- organisatie moet leren beter te communiceren met elkaar, in een kleine publicatie aan de bewoners kenbaar maken wat er komende maanden aan acties en plannen zijn daarna ook evalueren.
- beter communicatie.
- samen op een lijn gaan zitten de begeleiding dan.
- 11 jaar zonder medicatie gezeten. schelden en vloeken hele dag door.
- zoals het nu gaat, gaat het uitstekend.
- activiteiten.
- hoeft niet anders.
- tevreden.
- bij de dienstoverdracht komt informatie niet altijd over.
- de douche word niet warm.

- maandelijks evaluatie gesprekken voeren.
- zich meer aan de tijden houden, mogen best zich wat meer emotioneel uiten.
- meer luisteren naar de jongeren merr advies vragen aan hun hoe we problemen kunnen oplossen.
- redelijker denken.
- meer activiteiten met de groep gaan doen om een band op te bouwen.
- beter luisteren naar het verlangen van de patient.
- soepeler zijn in sommige zaken.
- overleg.
- door overleg en vergaderen.
- nee.
- geen puntjes op de i.
- hoeft niet verbeterd te worden, is goed de begeleiding.
- Minder verschillende begeleiders.
- Betere controle bij binnenkomst voor de veiligheid. Tussendeuren sluiten, controleren op gebruik van harddrugs d.m.v drugstesten, nachtdiensten controle afzeggen.
- Het is goed zoals het nu is.
- Door aanwezig te zijn als naar word gevraagd.
- Geen idee.
- Soms te veel van het positieve uitgaan.
- Meer praten met cliënten.
- Minder met personeel bemoeien.
- Gaat goed.
- Geen rare vragen stellen.
- Dat de begeleiding tussen geplande gesprekken zelf (vaker) signaleert dat er iets aan de hand is met mij en daarop inspeelt.
- Actie ondernemen naar tevredenheid laat te lang op zich wachten, bijvoorbeeld 1 jaar wachten op antwoord.
- Geen idee.
- Door SPW te lezen.
- Ben hier pas kort.
- Laat ik mij niet over uit.
- Meer begeleiding, beter contact tussen de cliënt en begeleider. Meer begrip voor de cliënten en de problemen.
- Begeleiding zou meer tijd moeten besteden aan 1 op 1 gesprekken.
- Luisteren naar signalen vanuit de groep.
- Niks te klagen.
- Meer inleven in de personen.

- Ze zouden vaker op de groep aanwezig zijn.
- Onleesbaar.
- Betere communicatie van de begeleiding onderling.
- Geluidsoverlast de muren zijn te gehorig.
- Blijvend vast personeel. Niet te veel wisselingen .
- Meer vast personeel, geen flexwerkers.
- Geen verbetering.
- Meededelen wat ze fout doen.
- Geen idee.
- Geen idee.
- Niet, is al goed.
- Minder Flexwerkers.
- Wij moeten ons aan de regels houden maar ik vind dat de leiding zich ook aan de regels moet houden. Bijvoorbeeld de medicijn tijdstippen. Als er fouten gemaakt worden door begeleiders san schuiven ze dat af op die collega en moet ik daar zijn die het fout heeft gedaan.
- Meer vaste mensen, weinig stage lopers.
- Leger des heils moet blijven ze doen hun best.
- Soms, vooral in het weekend, is er weinig begeleiding of flexwerkers. Minder flexwerkers is beter.
- Beter eten.
- Niet.
- Momenteel is de hoeveelheid vaste krachten een groot probleem. Flexwerkers of stagiaires kunnen dit niet aan.
- Minder onnodige rapportges op het gebied van financiële en urenverantwoording.
- Meer empathie.
- Eerlijk te zijn, meer toezicht op negatieve omgang. Ook gebruik drugsdealen. Geen leuke uitjes. Afpersen door bewoners. Sommige medewerkers willen dat ik me stil hou. Ik vind dat ik als ik wil dat ook veilig moet en dat ik vooruit wil. Ik ben hier vrijwillig gekomen om vooruit te komen. Mijn cp is al 3 maanden ziek.
- Geen verbetering nodig.
- Harder werken.
- Ja.
- Begeleiding helpt anderen bij kamer opruimen.
- Door samen op 1 lijn te zitten.
- Geen idee.
- Geen idee.
- Aan alle kanten.
- Aan de afspraak houden. Clean te blijven en gezond.
- Ik zelf vind het goed zo.

- Communicatie verbeteren, duidelijk regels+ ons betrekken en gebruik maken van wat wij wel kunnen.
- Zo doorgaan hoe het nu gaat. Ben zeer tevreden.
- Meer aandacht.
- De meesten vervangen.
- Mogelijkheden tot doorstroming naar andere woonsituaties verbeteren.
- Door betere communicatie met elkaar op één lijn te zitten en bezig te houden met herstel van het gewone leven.
- Meer aanwezig zijn in de groep, meer activiteiten aanbieden.
- Door meer tijd voor je te nemen.
- Beter communiceren/ menselijk zijn/ aandacht besteden aan mensen/ meelevend zijn.
- Minder flexers.
- Meer aanwezigheid en duidelijkere toelichting waarom iets gedaan wordt. Vooraf als er een tegenstrijd is.
- Voor mij niet nodig.
- Geen antwoord op!!
- hoeft niet.
- Met meerdere woonverhuurder contact hebben.
- Met beloning.
- Meer waar maken, minder beloven.
- Kan soms beter.
- Meer persoonlijke dingen overleggen.
- Uitzondering maken voor sommige.
- Prima!
- n.v.t.
- Meer op de vloer aanwezig zijn en minder op kantoor.
- Goede communicatie onderling bij hun.
- Ik vindt 2 goed genoeg.
- Transparant zijn naar de cliënten. Eerder iemand helpen als hij grote schulden heeft.
- De kamers zijn klein, dat het zou groter mogen. Lopen huidig met pannen door de gang.
- Geen mening.
- Meer ervaren mensen, hinder p.c. werk meer begeleiding.
- Coördinatie kan beter.
- Weet niet.
- Door hun persoonlijke belangen achter weten te houden.
- Meer toezicht op de begeleiding.
- Meer contact met de begeleiders.



- Minder met telefoon op afdeling.
- Meer zorg.
- Ik zou graag op vakantie, want je mag maar 3 dagen weg!
- Niet werken met kinderen.
- Sommige begeleiders mogen wat meer interesse tonen.
- tussen deur tussen de woonkamers weer open.
- Beter goed op letten op de mensen, omdat ze soms dingen kapot maken wat medewerkers niet zien.
- Weet ik niet.
- De omgeving aan de buitenkant verbeteren.
- Snellere uitstroom.
- Door meer met de mensen om te gaan.
- Dat er binnen de instelling geblowd mag worden.
- Nog niet over nagedacht.
- Meer ervaren begeleiders, minder flex werkers, en sommige begeleiders die mijn mentor niet zijn minder met mij bemoeien.
- Gewoon eerlijk zijn vanaf het moment dat je binnen komt.
- Meer geld en crack.
- Dat de begeleiding meer op één lijn zitten omtrent regels en alle voorkomende dingen binnen deze instelling.
- Door meer te letten op de bewoners.
- Ik denk dat het fijn zal zijn als ze mij helpen met dingen die ik wil bereiken, zoals: theater, zingen en mij eerder wakker maken, omdat ik daar een probleem mee heb.
- Je moet soms lang wachten.
- Spullen die op andere plekken zijn achter gebleven na de uitzetting ophalen, goed luisteren naar elkaar en vragen beantwoorden.
- Per individu een plan maken en uitwerken.
- Door betere naar mij te luisteren.
- Weet ik niet.
- Het is goed zo.
- Tevreden.
- is goed.
- Gaat goed zo.
- Meer vaste contracten. Niet afwisselend.
- Tevreden.
- Meer mensen op de vloer.
- Onderling op één lijn komen staan.
- Hoeft niet.

- Ik vind persoonlijk dat ik ondersteund wordt, waar nodig.
- Meer individuele en groepsgesprekken, doorstroming.
- Doorstromen.
- Men zou bewoners niet zo snel moeten schorsen.
- Aardig mensen van mysteits buig me rustig.
- Door overleg.
- Door meer met het nieuwe krachten model te werken.
- Geen idéé.
- Grote kamer, dan wil ik ook poetsen en kan ik mama ontvangen op mijn kamer, lig nu altijd alleen maar op bed.
- Betere opleidingen.
- Veel,
- Beter luisteren.
- Eten kan veel beter.
- Meer begeleiding.
- Het is al goed.
- Meer aandacht te geven.
- Om beter hun best te doen.
- Er over praten.
- Onmogelijk te ontwijken niet.
- Het is al goed genoeg.
- Een zelfstandige plan voor verbetering.
- Door de intakes te laten doen door iemand van de instelling zelf en niet door iemand van het bedrijfsbureau waardoor er een eerlijker beeld van de instelling wordt neergezet.
- Rustiger doen en de tijd nemen voor de cliënt.
- Weet ik niet.
- Meer deskundigheid.
- De deskundigheid mag beter.
- De kwaliteit van de wc/douche kan beter.
- Minder papierwerk meer open en minder de cliënten verraden.
- Ik ga begeleiding krijgen bij aanleenwoning.
- Het is top zo.
- Minder mensen van uitzendbureau, meer vaste begeleiders.
- Minder flexwerkers.
- Betere samenwerking.
- Het gaat goed zo.
- Meer aandacht voor mensen die echt de zorg nodig hebben.



- Onderling beter communicatie.
- Meer begeleiding. Ze hebben het altijd druk. Ze zitten zelden in de woonkamer, en soms als ik iets vertel aan de balie dan typen ze op de computer of ze gaan weer kijken naar hun beeldscherm.
- Weet ik niet.
- Geen verbeterpunten. Ben zeer tevreden client.
- Meer praktische hulp of begeleiding bij bezoeken aan instanties oa sociale dienst, gemeente en-zovoorts.
- Nog geen idee.
- Meer zichtbaar zijn en interesse tonen.
- Iets vaker de deur open hebben.
- Meer individuele begeleiding.
- Ja, management moet informatie versturen zodat mijn situatie beter wordt.
- Meer opletten op drugs gebruik in huis.
- Niet nodig, is goed zo.
- Mensen die nog gebruiken zullen of terug vallen, wegsturen naar een kliniek niet hier laten blijven.
- Faciliteiten op Vast en Verder kunnen verbeterd worden.
- Er moet meer overleg zijn tussen de begeleiders zodat er eens een duidelijk beleid is.
- Weet ik niet, ik vind het goed zoals het nu is
- Duidelijke regels voor allen, en geen dwang naar dagbesteding, en druk van leidinggevende. (zorg-instelling).
- Alles goed
- Ik wil ergens anders wonen.
- De stichting opheffen,
- D.m.v. structuur te bieden vanuit elke begeleider en op 1 lijn lopen.
- Begeleiding is goed.
- N.v.t.
- Doelgerichter op doorstromen.
- Andere kamer.

Vraag 73. Waar bent u tevreden over als het gaat om de begeleiding die u nu krijgt?

- Menselijke benadering, men is bereid net dat ene stapje meer te doen ten einde een prettige woonomgeving te creëren (denk sinterklaas, Pasen e/d) Mijn persoonlijke begeleider weet mij precies in te schatten als het gaat om mijn hulpvraag, en staat altijd voor me klaar, indien nodig
- Het fundament is goed.
- De professionaliteit.
- Veel contact.
- Clinische hygiëne.
- Nee, vooral financiële begeleiding/zaken.
- Ik kan het goed met mijn begeleider, voel dat ik serieus word genomen.
- Huisvesting.
- Ze zijn altijd vriendelijk tegen mij.
- Over veel tevreden.
- Dat er altijd iemand aanwezig is.
- Bij alles tijd.
- Incasseren. Verbale taal.
- Ze helpen je overal mee.
- Eerlijkheid (naam persoon).
- De menselijke 'noot' vind ik hier warmer en oprechter hetgeen ik elders vaak gemist heb?
- Ja.
- Ze hebben/maken tijd voor je als je er om vraagt.
- Overal over.
- Kundig, behulpzaam, liefdevol, respectvol.
- In het algemeen overal over, ze doen wat ze kunnen.
- Ervaar een goede begeleiding naar een betere toekomst.
- Eigen kamer.
- Eten + drinken.
- De zorg en aandacht.
- Over de doelen waar ik nu mee bezig ben, stap voor stap.
- Dat ze gelijk actie ondernemen op de hulpvraag die je hebt.
- Overal over.
- Ik word altijd goed geholpen.
- De mogelijkheid van een aanspreekpunt.
- De manier hoe we behandeld worden.
- Dat ik mijn verantwoordelijkheid kan verbeteren.
- Zorg.
- Ja.

- Af en toe krijg je een boost van je persoonlijke begeleider.
- Ik ben tevreden met hoe ze me hier behandelen.
- Mijn eigen gang gaan.
- Ja.
- Altijd een luisterend oor, ze luisteren goed. Ik krijg altijd de goede begeleiding.
- Ja wel redelijk, maar omdat ik dit wil!
- Dat er niet teveel druk op de mensen word uitgeoefend.
- Dat ik persoonlijke gesprekken met haar kan voeren.
- Krijg wel juiste hulp van professionals.
- Motivatie om wel op mezelf te gaan wonen.
- Over alles.
- Genoeg steun en aandacht.
- Goed.
- Tevreden.
- Alles.
- Alles.
- Ze praat goed.
- Ik weet niet.
- Altijd klaar als je nodig heb voor een vraag.
- Op de manier zoals ik nu begeleiding krijg van hen is goed zo!
- Dat ze me lekker met rust laten ondanks wel aansporing/hulp bij afspra. en motiveren!
- Alles, kan niks negatiefs bedenken.
- Dat ze mij begrijpen, met wat ik vraag.
- Weet ik niet.
- Er is wel altijd iemand.
- Heb geen reden.
- Gewoon goed.
- Voogdelijk.
- Tevreden.
- Alles wat ik aan hulp krijg.
- Het hele totaalplaatje.
- De professionaliteit.
- Dat ik een dak boven mijn hoofd heb.
- Een luisterend oor.
- De toegankelijkheid, de gesprekken (positief).
- De vrijheid.
- Over zelfstandig wonen.
- Goed.

- Psychische hulp die ik krijg.
- Het geduld van.
- Dat de begeleiding rekening houdt met persoonlijke behoeftes.
- Dat ik nu begeleid word door een stagiair die er blijkbaar meer van snapt hoe je je met mensen omgaat en dingen werken dan de echte begeleiding.
- Meer duidelijkheid sinds reorganisatie.
- Over het algemeen tevreden.
- Over alles.
- Praktisch. B. Menselijk. C. Deskundig. Opmerking: beide gedegelijke fundatie!!
- Dat ze allen vriendelijk zijn en luisteren naar je verhaal.
- Ze helpen mij met alles.
- Ze luisterend oor voor mij!
- Zijn echt betrokken, geen 9/5 mentaliteit.
- Nooit.
- Dat je hulp krijgt bij je problemen.
- Bijna alles.
- Ik word serieus genomen.
- Voor het meest gaat het hier wel goed.
- Dat er vaak wel tijd is voor een gesprek. En dat er rekening wordt gehouden met je gesteldheid.
- Andere begeleider. Andere begeleiders namelijk begeleiders die ik vertrouw.
- Redelijk overleg.
- De rust.
- Openheid, betrokkenheid.
- Veel aandacht v/d begeleiding.
- Dat tot heden persoonlijk géén volledige tevredenheid.
- Goede begeleiding, wel meer nachtdienst personeel.
- Zorgzaamheid.
- Dat is in afwachting..
- Oprechte betrokkenheid door middel van o.a. gebed. Dat men de moeite neemt om men te leren kennen.
- Nee, ik word beschuldigd van iets wat ik niet deed. Ik ben daar nog steeds kwaad over.
- Als we beiden tot een besluit komen.
- Verzorging, aandacht voor problemen, plan van aanpak.
- De mate waarin samenwerking gezocht wordt met andere zorg/hulpverleners (ook al lukt dat soms niet).
- Ik ben over alles tevreden.
- Over dingen die ik aangeef.

- Het resultaat is goed.
- Heb geen begeleiding nodig, ga op mezelf wonen.
- Ik begeleid mijzelf.
- Goed.
- Ze helpt goed.
- Aandacht als je thuis komt. Je kunt bellen op verschillende tijden, en meestal iemand aanwezig bij problemen.
- Ze zijn er voor je, behandelen je met respect.
- Ik ervaar de begeleiding goed.
- Gaat wel.
- Ze hebben de tijd.
- Alles.
- In algemeen tevreden.
- Professioneel en positieve medewerkers.
- Men leeft wel met me mee, is blij voor me dat ik binnenkort naar een eigen woning ga.
- Dat alles nu loopt.
- Ik ben met alles tevreden.
- Afraden van drugs en alcohol.
- Dat ik binnen kan gaan wanneer ik wil.
- Ze zijn meedenkend en behulpzaam.
- Word geholpen met mijn financiële administratie.
- Er wordt goed op mij gelet.
- De ondersteuning en luisterend oor.
- Mee gaan naar instantie.
- Ontevreden.
- Alles
- Over alles.
- Er wordt aandachtig naar je probleem geluisterd en gewerkt.
- De aanwezigheid.
- Eten. (...?) bedden (...?)
- Goed.
- Goed.
- Sport.
- Omdat ze mij gewoon in zijn waarde laten.
- De opgewektheid en alertheid van het personeel.
- Bij de meeste kan ik mijn ei kwijt en krijg ik goed advies.
- Hun goede bedoelingen (v/d meeste).
- Het respect over en weer.

- Alles
- De rust die ik krijg.
- Structuur en medicatie.
- Ik ben tevreden over het betalen.
- De vrijheid om zelf nieuwe keuzes voor te stellen. Constructies om onze doelen te bereiken.
- Bijna alles, eten, altijd op tijd.
- Genoeg aandacht voor de bewoners.
- Nooit.
- Dat de begeleiding altijd aanwezig.
- Muziek, zingen, ik word netjes behandeld.
- Niks.
- Goed (...?).
- (Naam) is persoonlijk een aardig mens, hij heeft alleen te weinig tijd.
- Broodmaaltijd.
- Alles.
- Tevreden.
- Nee, nee, nee, nee, nee, nee.
- Ja, ik ben tevreden.
- Goed.
- De receptie en de receptionisten.
- Matig.
- onderdak.
- de wil die er bestaat om te helpen als je al geholpen wilt worden.
- alles is goed.
- door mijn ziekte beeld hoef ik niet te werken. zietefreem.
- ik ben volledig tevreden.
- persoonlijk recht coor z'n raap in positieve zin.
- Dagelijkse.
- zeer tevreden.
- tevreden met alles.
- over m'n eigen pb'er
- de gezelligheid.
- geld maken.
- de betrokkenheid van het persoon.
- sommige kunnen goed met mij praten en begrijpen hoe ik me voel.
- over het bij elkaar roepen van een gesprek met belangrijkste mensen.
- het luisteren en behandelen van klachten.



- de gesprekken.
- Meer hulp van begeleiding.
- alles
- gesprekken met PB'ers
- niet tevreden.
- ze proberen je overal wel mee te helpen.
- krijg aandacht, er word naar me geluisterd.
- nu, correct, positief, duidelijk, stimulerend, naar zelfstandig wonen zelfstandigheid.
- eten, praten met de mensen.
- we krijgen veel vrijheid.
- ik ben tevreden.
- persoonlijke begeleiding.
- ze staan voor je klaar.
- over alles.
- Dat er aandachtig geluisterd word en er ook gelijk na oplossing word gezocht.
- Hoe de begeleiders met me omgaat.
- De hulp en ondersteuning van mijn traject en eventuele doorstroom naar een vervolgplek.
- Geen klachten.
- Gesprekken , begeleiding naar afspraken, profesionaliteit.
- Aandacht, vriendelijkheid en positieve instelling.
- Zeer spontaan.
- Aanpak.
- Alles.
- Het meeste is gewoon goed.
- Er is wel voldoende waardering en respect. Goede bedoeling.
- Goed opgeleid personeel.
- Aan de behuizing.
- Geen bijzonderheden.
- Laat ik mij niet over uit.
- Veilige plek, onderdak.
- Een hele goede persoonlijke begeleider.
- Over alles.
- Er word de laatste 2 maanden meer gericht gezocht naar een andere mentor met begeleiding voor mij.
- Allemaal aardige mensen die het beste met je voor hebben.
- Help met papierwerk.
- Voldoende aandacht van vast personeel ondanks bezuinigingen.
- Geen idee hoe tevreden ik ben.

- Slapen en eten.
- Dat ze altijd bereid zijn om te helpen.
- De begeleiders.
- Ik ben over alles tevreden.
- Ik krijg goeie begeleiding.
- Ik hoef het te vragen en ik krijg hulp.
- Niet tevreden.
- Over het algemeen ben ik wel tevreden.
- Dat ze me altijd helpen als ik problemen heb.
- Overal over.
- Het begrip en het respect.
- Ik zou graag een vaste cp hebben, als ze dan met vakantie zijn moet ik bijvoorbeeld met een jonge medewerker praten die maar 2x dienst hebben in een week. En moet ik wachten met problemen op eigen cp.
- De aandacht voor de persoon/cliënt.
- Genoeg privé tijd pas me aan.
- Meer aandacht.
- Het vertrouwen en meegaand.
- De zorg, de aandacht, de eerlijkheid en de aanpak.
- Dag en nacht een aanspreekpunt.
- Ik heb 2 vaste krachten en ben tevreden.
- Voldoende individuele aandacht.
- Veel goede zorg.
- Sinds {...} er is gaat het de goede kant op. Met {...} ging iedereen respectloos met elkaar om. {...} is eerlijk naar de mensen.
- Sociale contacten met begeleiding.
- Ze werken hard.
- Grote hulpvaardigheid.
- Op tijd naar bed, blokfluiten, sporten, werk, gesprekken met (naam persoon).
- Als ik hulp nodig heb, dan vraag ik het.
- Niks, tevreden!
- Over mijn pb'r ben ik tevreden.
- Doordat ik veel dingen zelf doe, mocht ik er niet uitkomen dan kijkt mijn begeleider even mee.
- Weinig, alles is verplichtmatig, en lijkt voor ons als of er geen beleid achter zit.
- Zeer tevreden.
- Begeleiding luistert goed en helpen als ik dit vraag.
- Niets.

- Koffie.
- n.v.t.
- Er wordt niet gediscrimineerd, met geduld kun je veel voor elkaar krijgen.
- Ze doen wat we afspreken.
- Nergens.
- Bij mij wel goed.
- Vriendelijk, behulpzaam.
- Overal wel over, behalve te vaak aan andere kant.
- Goed.
- De begeleiding kunnen goed luisteren.
- Begeleiding is lief.
- Persoonlijk.
- In deze vragenlijst staan vragen over mijn pb'er [...] ik heb nu [...] en ben 100% tevreden.
- Financiële bemiddeling.
- Genoeg aandacht.
- Respect en ruimte die ik krijg.
- Dat ze me zaken regelen.
- De belangstelling die ze voor me hebben. Positieve feedback. Snelle acties. Zorg voor geestelijk gesteldheid. Hulp om leven op orde te krijgen.
- Over alles.
- Dat ze altijd klaar staan voor je om je te helpen.
- Ze staan altijd voor je klaar, altijd vriendelijk.
- Tot nu toe erg tevreden mede dankzij mijn mentoren ben ik erg veel vooruit gegaan.
- De personen.
- Ja.
- Serieus genomen worden (aandacht) geldt alleen voor mij pb'er en schaduwmentor.
- Medisch.
- Tevreden in z'n totaliteit.
- Ben niet tevreden.
- Op dit moment geen.
- Begeleiding.
- Ja.
- Zo nu en dan.
- Over veiligheid.
- Het huisbeleid.
- Als ik weg mag.
- Mijn mentor luistert goed en is erg betrokken.
- Algehele begeleiding.

- Ze zorgen voor mij.
- Ik ben tevreden over alles.
- Dat ik kan praten wanneer nodig.
- Ik ben overal mee tevreden.
- Luisterend oor en vooruit strevend, dit geldt voor alle begeleiders.
- Met alles.
- Hulp. Begeleiding.
- Vrijheid om je mening te geven.
- De betrokkenheid.
- Over alles. Ik vraag veel aan de begeleiding. Hoe meer je vraagt, hoe beter. Niet afwachten. Zelf initiatief is het beste.
- De manier waar ik bij mij ontspant.
- De mensen van de begeleiding zijn lieve en begripvolle mensen met hun hart op de juiste plaats.
- Dat meestal als ik iets vraagt wordt het geregeld.
- Ik denk dat zij meer activiteiten brengen, zoals karaoke etc.
- Mooie kamers.
- Als de begeleiding luistert en ik geef ook goed antwoord en niet snel oordelen, niet gauw schorzen niet wegsturen als de klant vragen stelt.
- Zeer verwarrend diensten veel wisseling van flexers, stage etc.
- It's liveable.
- Algemeen tevreden.
- Op mijn vraag wordt ik altijd begeleid.
- Omgang, ondersteuning, aandacht.
- Over alles.
- Ik heb mijn rust gevonden.
- Goede opleidingen.
- Dat ze luisteren naar mijn problemen.
- Mijn begeleider is een ex verslaafde.
- Ja.
- Sommigen doen hun best, sommigen zijn er slechts van 9-17 uur (mentaliteit).
- Niets te klagen.
- Het begrip en rust die ik krijg omdat ik rust zocht.
- Weet ik niet.
- Mijn begeleider is zeer betrokken!
- Den Haag Beter, Amsterdam zeker goed.
- Ja, net om.
- Dat ze lief zijn.



- Het meeste.
- De hulp die ze bieden.
- Voor weinig.
- Aandacht.
- Over alles.
- Min of meer.
- Ik word met rust gelaten.
- Ik ben tevreden dat zij altijd voor me klaar staan. Daar ben ik dankbaar voor.
- Beleefd en ze zijn er altijd voor je.
- Vrijheid en warmte.
- Huishouden en eten.
- Er wordt tijd voor je vrijgemaakt en naar je geluisterd.
- Over de tandarts.
- Vriendelijk.
- Inzet en betrokkenheid.
- Dingen worden op zich goed aangepakt.
- De manier waarop ze met mij omgaan en helpen met de dingen die nodig zijn al is het even een babbeltje.
- Dat ik bijna mijn eigen huisje heb.
- [...] is lief en aardig.
- Ben over alles tevreden.
- Niet helemaal. Te veel verschillende begeleiders.
- Begeleiding is geweldig. Organisatie is waardeloos.
- Oprechtheid en recht door zee zijn ze.
- Eigenlijk laten ze alles aan ons over, en daar gaat mijn leven.
- Ik ben tevreden.
- Oke.
- Clientvriendelijkheid, meestal empathisch.
- Geen plus punten. Ze komen om geld te verdienen. En ik heb een gevoel dat sommige een vooroordeel over je hebben. En sommige behandelen je als een klein kind of doen bazig (status).
- Niet aan de hand pakken, maar zelf laten doen.
- Dat huidige PB-er en ik zelf 100% op 1 lijn zitten, en nu de vruchten ervan plukken.
- Met computer dingen.
- Alles.
- Ze zijn betrokken met de cliënten
- Je mening wordt gerespecteerd.
- Ja.
- Ze laten me, mijn ding doen zoals ik dat wil.

- Ze denken goed met me mee, steunen mij goed als ik ergens mee zit.
- Helderheid en transparantie.
- Mijn p.b.
- Gewoon alle hulp bij dingen die geregeld moeten worden. En hoe ze met je omgaan.
- PB-er en schaduw zijn heel duidelijk en doen wat ze zeggen. (maar druk van leidinggevende is veel te krachtig).
- Begeleiding, goede service.
- Wordt met rust gelaten.
- Gezelligheid begaanheid, luisteren en oplossen van problemen binnen hun macht.
- Over de hulp die ik krijg.
- ben overal tevreden mee.
- Hoeveelheid contact.



Bijlage 4 – Overzicht verbeterscores

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=470)	Inspraak en keuzevrijheid	2,67	83,8	2,24
14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (n=489)	Inspraak en keuzevrijheid	2,76	66,7	1,84
17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=492)	Inspraak en keuzevrijheid	2,93	62,8	1,84
19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (n=486)	Inspraak en keuzevrijheid	2,76	53,9	1,49
55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=311)	Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	2,76	48,2	1,33
10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=503)	Informatievoorziening	2,53	50,5	1,28
51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurt-huis) (n=484)	Aanbod van activiteiten	2,21	55,0	1,22
52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (n=458)	Aanbod van activiteiten	2,17	55,0	1,19
09. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=501)	Informatievoorziening	2,79	41,9	1,17
12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=499)	Informatievoorziening	2,34	49,9	1,17
05. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)? (n=503)	Informatievoorziening	3,12	35,4	1,10
50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=488)	Aanbod van activiteiten	2,25	48,1	1,08
16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')? (n=442)	Inspraak en keuzevrijheid	2,65	38,5	1,02
56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=308)	Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	3,00	33,8	1,01
34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=482)	Deskundigheid van uw begeleider	3,16	31,3	0,99
30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? (n=481)	Deskundigheid van uw begeleider	3,31	27,3	0,90
11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=505)	Informatievoorziening	2,10	42,0	0,88
31. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=493)	Deskundigheid van uw begeleider	2,86	28,9	0,83
33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=494)	Deskundigheid van uw begeleider	2,95	28,2	0,83
15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding? (n=485)	Inspraak en keuzevrijheid	2,36	34,2	0,81
32. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=497)	Deskundigheid van uw begeleider	2,95	27,3	0,81
25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=493)	Omgang met uw begeleider	3,12	24,2	0,76
35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? (n=496)	Deskundigheid van uw begeleider	2,69	28,0	0,75
46. Besteedt de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling? (n=488)	Woon- en leefomstandigheden	3,12	22,1	0,69
20. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?	Inspraak en keuzevrijheid	2,36	28,7	0,68

(n=481)				
54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen? (n=314)	Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	2,87	23,6	0,68
24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=363)	Inspraak en keuzevrijheid	3,09	21,8	0,67
13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=500)	Informatievoorziening	3,12	21,0	0,66
43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=490)	Woon- en leefomstandigheden	3,05	21,8	0,66
47. Voelt u zich veilig in huis? (n=491)	Woon- en leefomstandigheden	3,19	19,7	0,63
26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=503)	Omgang met uw begeleider	3,30	18,3	0,60
28. Neemt uw begeleider u serieus? (n=498)	Omgang met uw begeleider	3,46	16,7	0,58
57. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=310)	Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	3,26	15,8	0,52
44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=494)	Woon- en leefomstandigheden	2,98	15,4	0,46
29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=500)	Omgang met uw begeleider	3,23	13,2	0,43
42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=495)	Woon- en leefomstandigheden	2,86	12,9	0,37
27. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=499)	Omgang met uw begeleider	3,11	11,6	0,36
45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u? (n=492)	Woon- en leefomstandigheden	3,07	11,2	0,34
04. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=503)	Bereikbaarheid van de begeleider	2,46	12,7	0,31
22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=370)	Inspraak en keuzevrijheid	2,23	10,3	0,23
23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=369)	Inspraak en keuzevrijheid	3,16	6,0	0,19
03. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=507)	Bereikbaarheid van de begeleider	2,38	7,5	0,18
02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=506)	Bereikbaarheid van de begeleider	2,76	6,3	0,17