



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapport CQI-meting

Opvang (ambulant)

Leger des Heils

Versie 2.0.0

Drs. A. Weynschenk

juli 2016

www.Triqs.nl



Voorwoord

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

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

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

De meting is uitgevoerd 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

INLEIDING	4
DEEL 1 – OFFICIËLE RAPPORTAGE	5
01 LEESWIJZER.....	6
02 METHODE	9
03 RESPONSANALYSE	10
04 UITKOMSTEN METING.....	11
DEEL 2 – VERBETERSCORES.....	36
05 METHODE VERBETERSCORES.....	37
06 VERBETERKWADRANTEN.....	39
07 SAMENVATTING	41
BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES.....	43
BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST CQI OPVANG AMBULANT VERSIE 2.0	46
BIJLAGE 3 - ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG	55
BIJLAGE 4 – OVERZICHT VERBETERSCORES	91



Inleiding

Aanleiding voor de meting

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

CQI meting

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

Rapportage

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

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. Visscher
Rapportage:	A.J. Mijnders, MSc



Deel 1 – Officiële rapportage



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.).

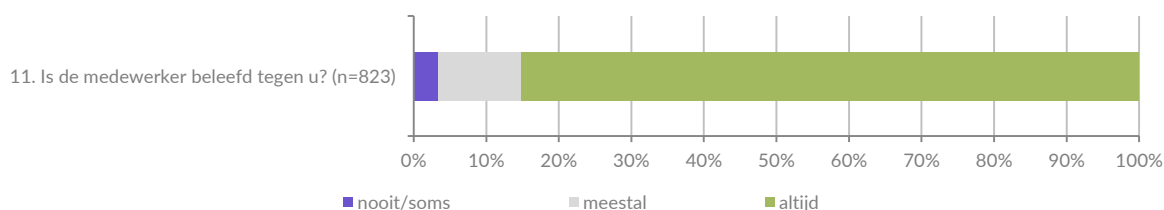
Staafdiagram

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.

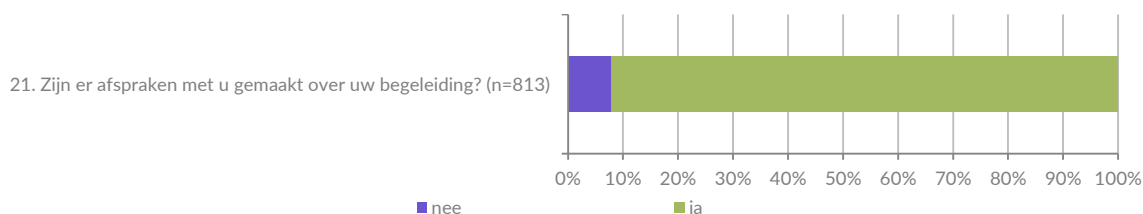
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') 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.

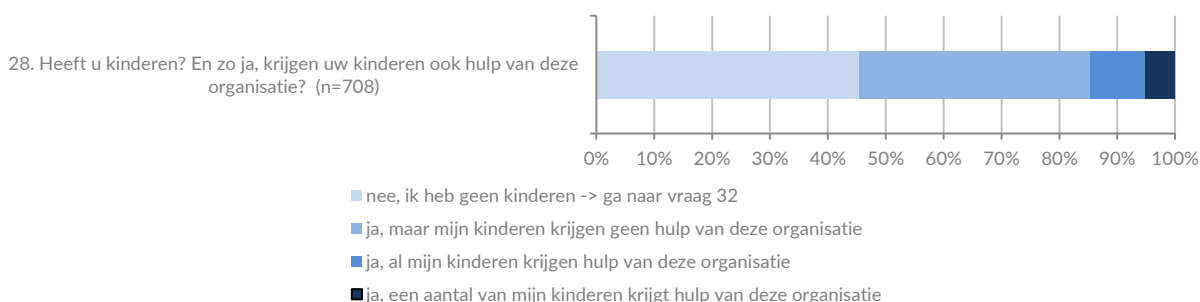
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



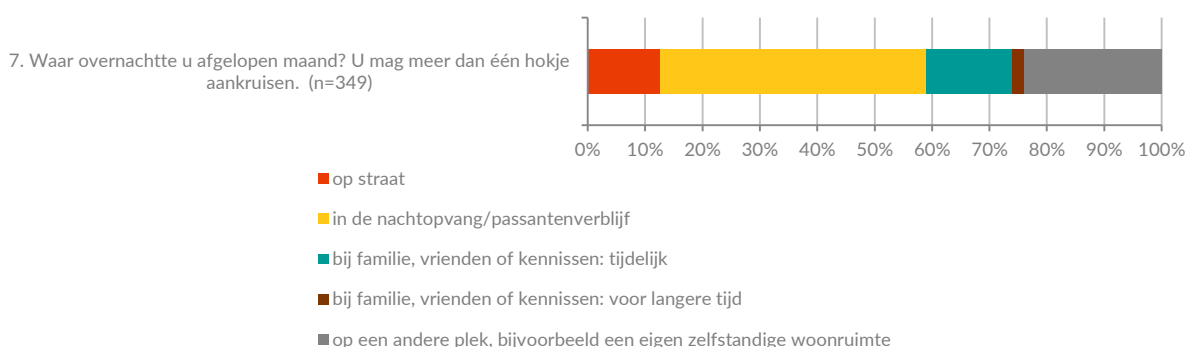
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).



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



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



Tabel

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

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

Aanknopingspunten voor verbetering

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

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

Opbouw rapportage

In 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 verbetercores. 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 Opvang, vragenlijst voor ambulante cliënten, versie 2.0. Deze vragenlijst bestaat uit 42 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. De vragenlijst is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de achtergrondgegevens van de cliënt. Daarna volgen vragen over het contact met de medewerkers, de hulp vanuit de voorziening, de hulp voor eventueel aanwezige kinderen, en het resultaat van de hulp. Tevens wordt aan de cliënt een algeheel oordeel over de zorg gevraagd door de cliënt een rapportcijfer te laten geven. De vragenlijst eindigt met een open vraag naar verbetermogelijkheden. Leger des Heils heeft 18 vragen toegevoegd aan de vragenlijst.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

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

Dataverzameling

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

Dataverwerking

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

Databewerking

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

03 | Responsanalyse

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

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

(1) aantal cliënten benaderd	4485
(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:	
cliënt is overleden/vragenlijst is onbestelbaar retour/cliënt behoort niet tot de doelgroep	1
	1 -/-
(3) aantal cliënten terecht benaderd	4484
(4) non-respons:	
aantal lege cases (minder dan 5 vragen ingevuld)	5
aantal cliënten dat niet gereageerd heeft	3623
	3628 -/-
(5) bruto respons (5=3-4)	856
(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:	
aantal respondenten dat de vragen niet zelf beantwoord heeft	12
aantal respondenten dat 18 of meer van de sleutelvragen* niet ingevuld heeft	2
	14 -/-
(7) netto respons (7=5-6)	842
(8) Bruto responspercentage (8=5/3)	19,1%
(9) Netto responspercentage (9=7/3)	18,8%

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

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

04 | Uitkomsten meting

1 INLEIDING

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

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

Vragen over uzelf (vraag 1 t/m 10)

Het contact met de medewerkers van deze organisatie (vraag 11 t/m 14)

Passende opvang en hulp vanuit deze organisatie (vraag 15 t/m 27)

Kinderen (vraag 28 t/m 31)

Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties (vraag 32 t/m 37)

Algemeen oordeel over deze organisatie (vraag 38)

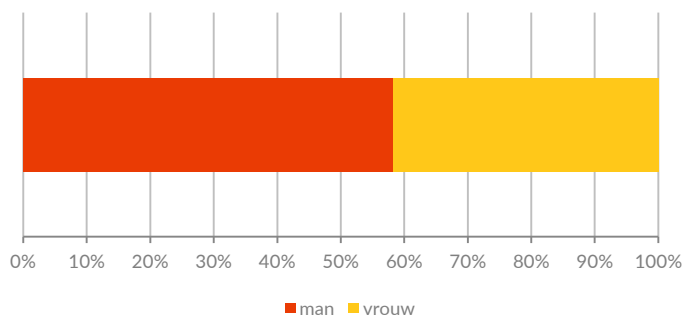
Laatste vragen (vraag 39 t/m 42)

Aanvullende vragen.

2 VRAGEN OVER UZELF

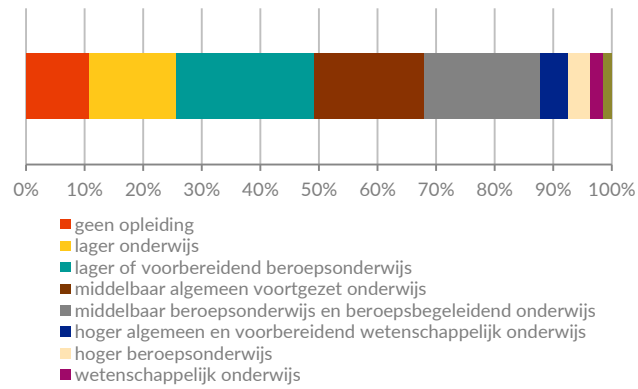
	gemiddelde leeftijd	laagste waarde	hoogste waarde
1. Wat is uw leeftijd?	45,55	15	97

2. Bent u een man of een vrouw? (n=833)



	man	%	vrouw	%
v02	485	58,2%	348	41,8%

3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? (n=834)

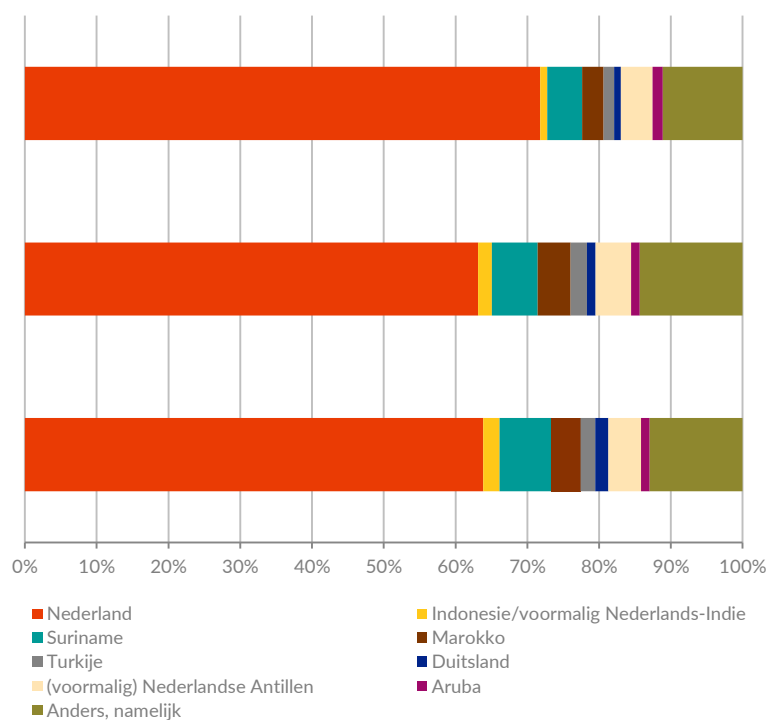


v03	n	%
geen opleiding	89	10,7%
lager onderwijs	125	15%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	196	23,5%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	158	18,9%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	164	19,7%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	41	4,9%
hoger beroepsonderwijs	30	3,6%
wetenschappelijk onderwijs	19	2,3%
Anders	12	1,4%

4. Wat is het geboorteland van uzelf? (n=837)

5. Wat is het geboorteland van uw vader? (n=830)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder? (n=833)

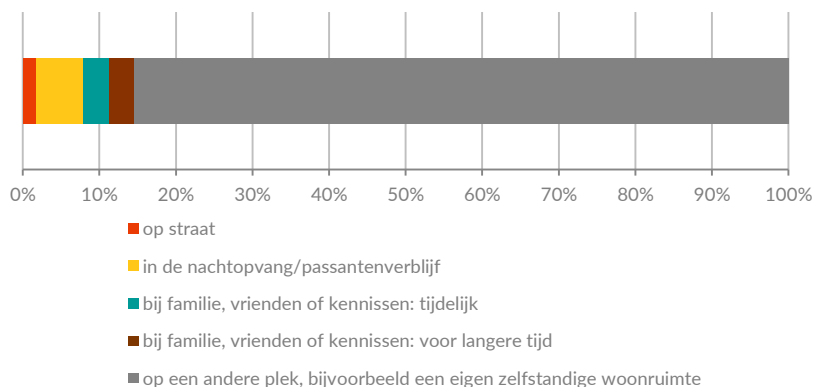


	v04	%	v05	%	v06	%
Nederland	601	71,8%	524	63,1%	532	63,9%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	8	1%	16	1,9%	19	2,3%
Suriname	41	4,9%	53	6,4%	60	7,2%
Marokko	25	3%	38	4,6%	34	4,1%
Turkije	12	1,4%	19	2,3%	17	2%
Duitsland	8	1%	10	1,2%	15	1,8%
(voormalig) Nederlandse Antillen	37	4,4%	41	4,9%	38	4,6%
Aruba	12	1,4%	10	1,2%	10	1,2%
Anders namelijk	93	11,1%	119	14,3%	108	13%



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

7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=847)



V07

Op straat

In de nachtopvang/passantenverblijf

Bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk

Bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd

Op een andere plek, bijvoorbeeld zelfstandige woonruimte

Nee

%

15

1,8%

52

6,1%

29

3,4%

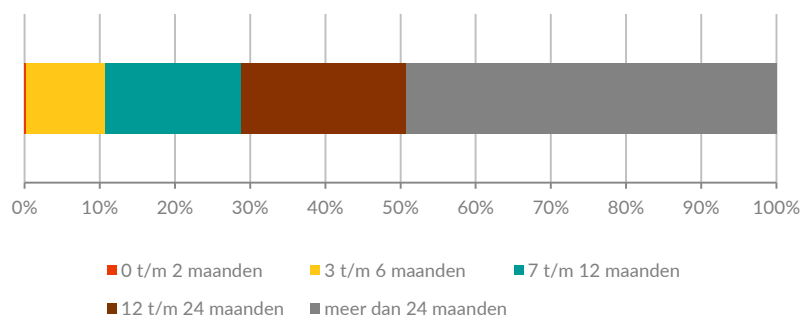
27

3,2%

724

85,5%

8. Sinds wanneer krijgt u hulp vanuit deze organisatie? (n=707)



v08

0 t/m 2 maanden

3 t/m 6 maanden

7 t/m 12 maanden

12 t/m 24 maanden

meer dan 24 maanden

n %

1 0,1%

75 10,6%

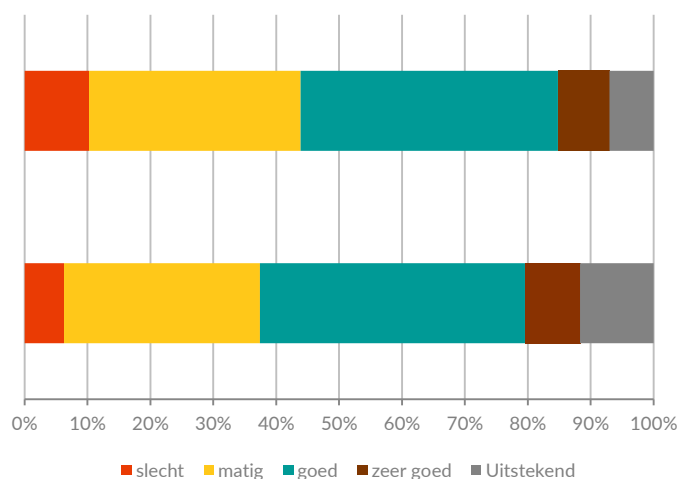
127 18%

156 22,1%

348 49,2%

9. Hoe zou u over het algemeen uw
 lichamelijke gezondheid noemen?
 (n=830)

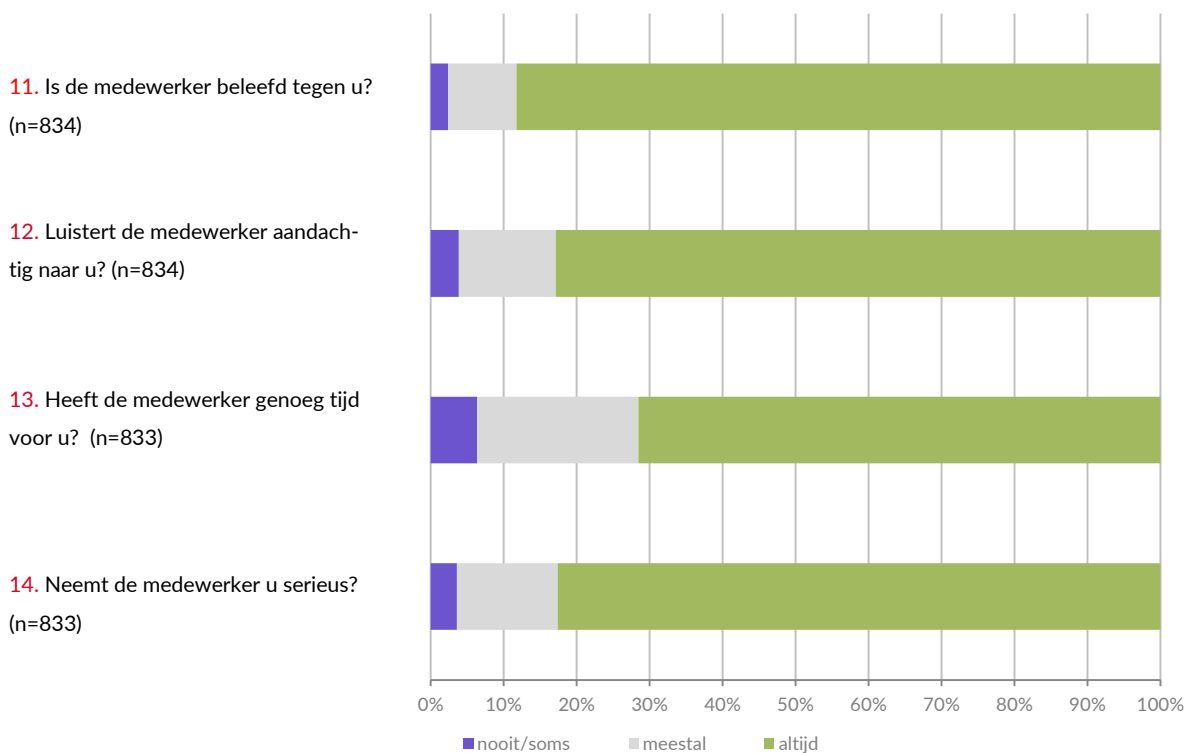
10. Hoe zou u over het algemeen uw
 geestelijke gezondheid noemen?
 (n=831)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v09	85	10,2%	279	33,6%	340	41%	68	8,2%	58	7%
v10	52	6,3%	259	31,2%	350	42,1%	73	8,8%	97	11,7%



3 HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN DEZE ORGANISATIE



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v11	2	0,2%	18	2,2%	78	9,4%	736	88,2%
v12	3	0,4%	29	3,5%	111	13,3%	691	82,9%
v13	4	0,5%	49	5,9%	184	22,1%	596	71,5%
v14	2	0,2%	28	3,4%	115	13,8%	688	82,6%



4 PASSENDE OPVANG EN HULP VANUIT DEZE ORGANISATIE

15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=832)

16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=838)

17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=835)

18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=830)

19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=829)

20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=799)

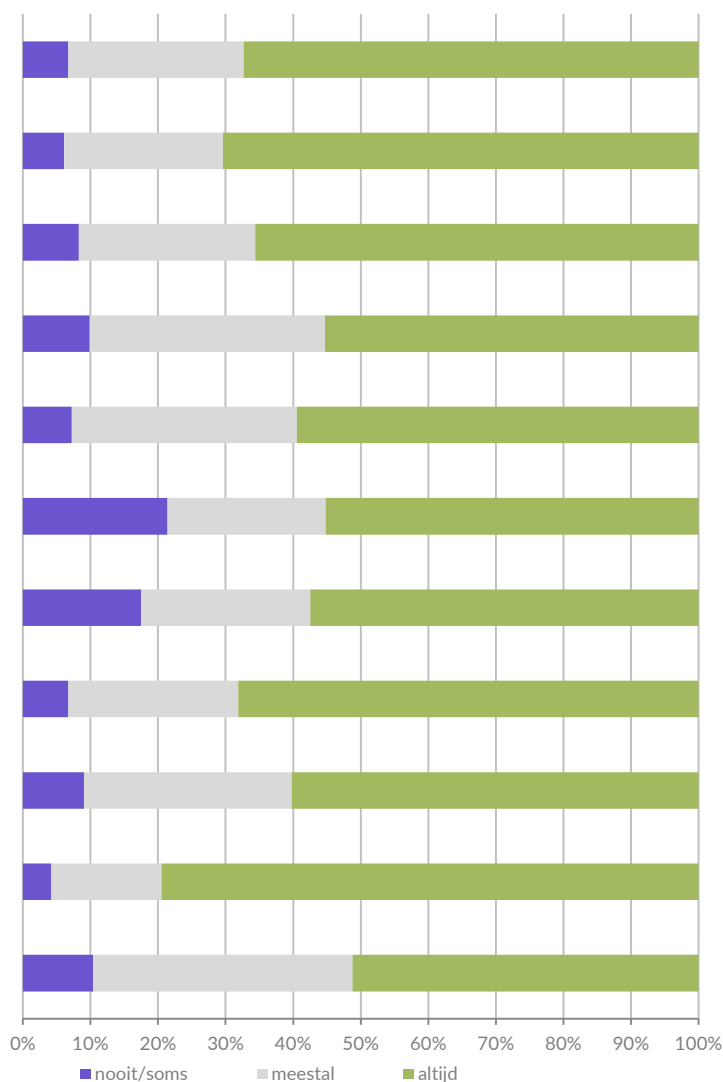
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=828)

23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=835)

24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=829)

25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=834)

27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=818)

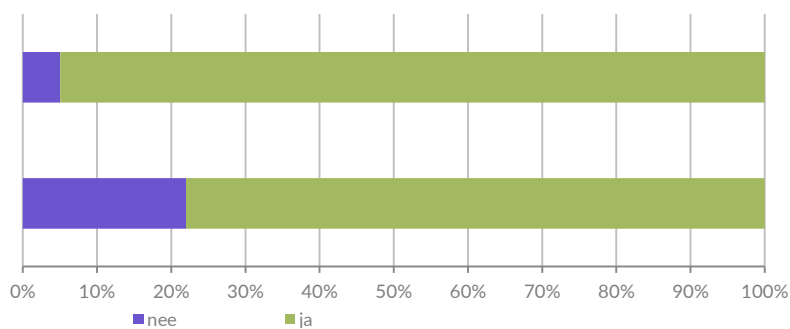


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	7	0,8%	49	5,9%	216	26%	560	67,3%
v16	6	0,7%	45	5,4%	197	23,5%	590	70,4%
v17	8	1%	61	7,3%	218	26,1%	548	65,6%
v18	12	1,4%	70	8,4%	289	34,8%	459	55,3%
v19	9	1,1%	51	6,2%	276	33,3%	493	59,5%
v20	63	7,9%	108	13,5%	187	23,4%	441	55,2%
v22	36	4,3%	109	13,2%	207	25%	476	57,5%
v23	9	1,1%	47	5,6%	210	25,1%	569	68,1%
v24	15	1,8%	60	7,2%	255	30,8%	499	60,2%
v25	7	0,8%	28	3,4%	136	16,3%	663	79,5%
v27	22	2,7%	63	7,7%	314	38,4%	419	51,2%



21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=837)

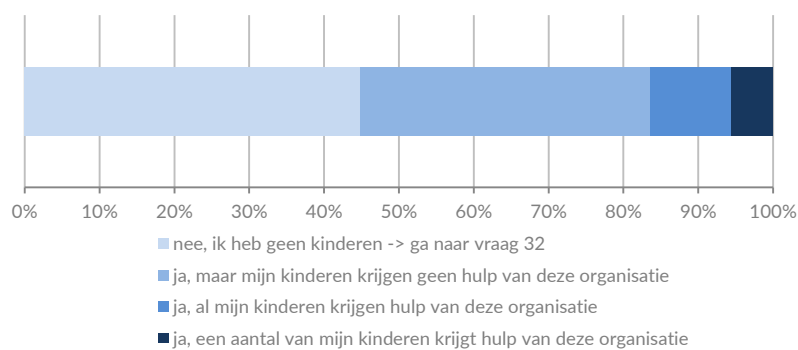
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=832)



	nee	%	ja	%
v21	42	5%	795	95%
v26	183	22%	649	78%

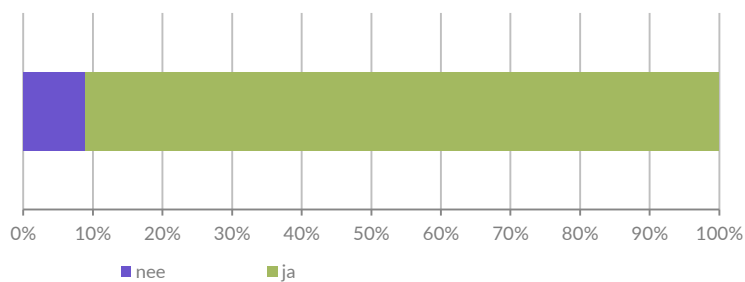
5 KINDEREN

28. Heeft u kinderen? En zo ja, krijgen uw kinderen ook hulp van deze organisatie? (n=750)



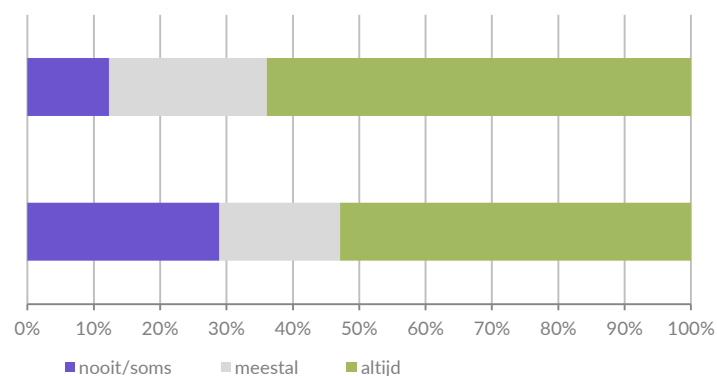
v28	n	%
nee, ik heb geen kinderen -> ga naar vraag 32	336	44,8%
ja, maar mijn kinderen krijgen geen hulp van deze organisatie	291	38,8%
ja, al mijn kinderen krijgen hulp van deze organisatie	81	10,8%
ja, een aantal van mijn kinderen krijgt hulp van deze organisatie	42	5,6%

29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=123)

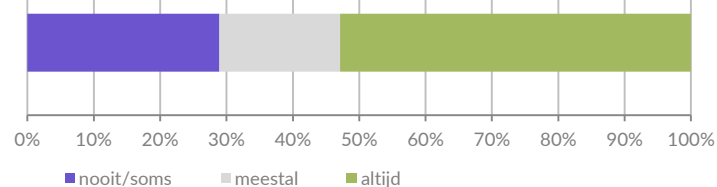


	Nee	%	Ja	%
v29	11	8,9%	112	91,1%

30. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=122)



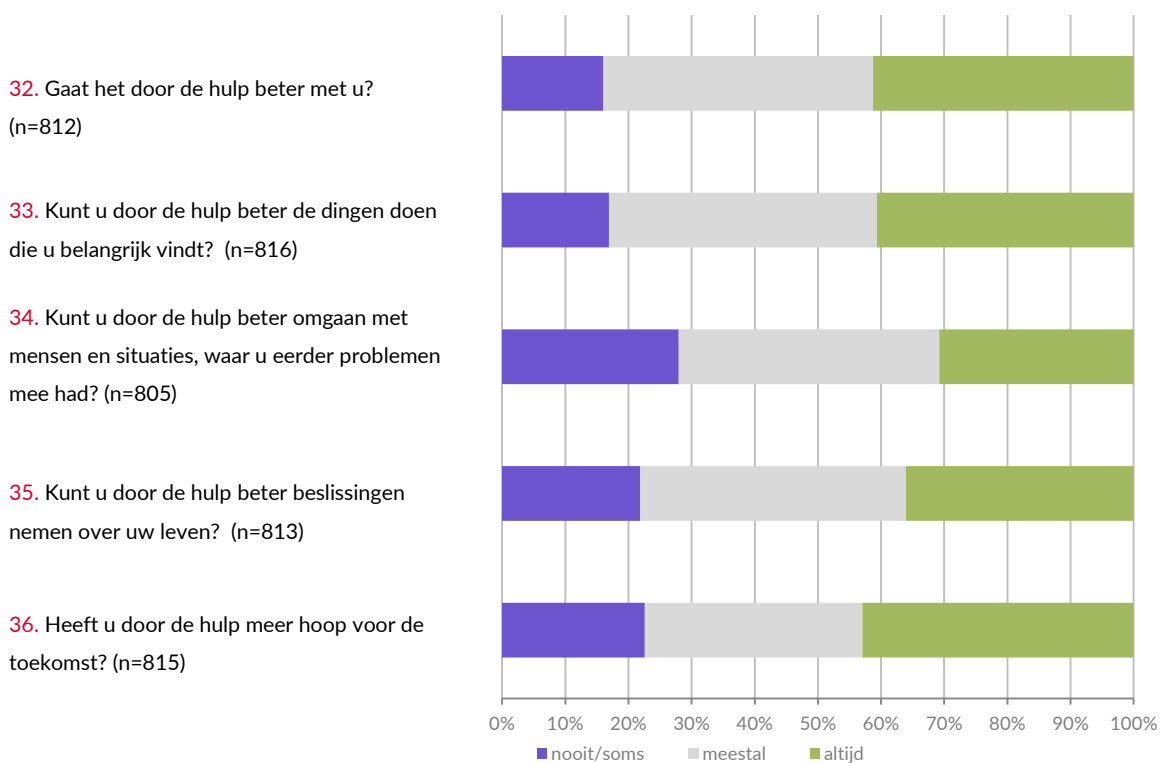
31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=121)



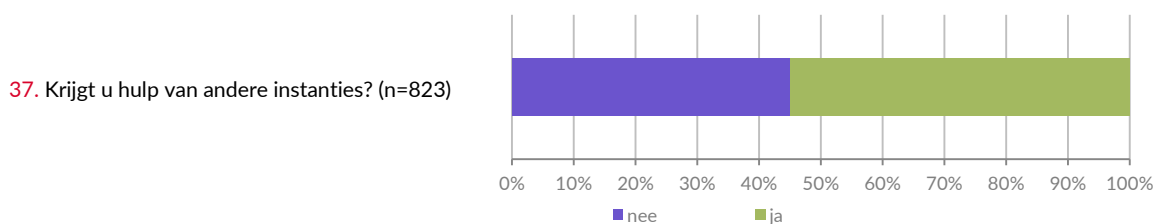
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v30	2	1,6%	13	10,7%	29	23,8%	78	63,9%
v31	10	8,3%	25	20,7%	22	18,2%	64	52,9%



6 RESULTAAT VAN DE HULP VANUIT DEZE ORGANISATIE EN VAN ANDERE INSTANTIES



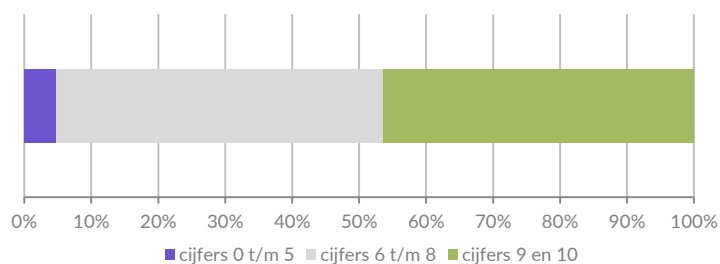
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v32	18	2,2%	112	13,8%	347	42,7%	335	41,3%
v33	20	2,5%	118	14,5%	346	42,4%	332	40,7%
v34	42	5,2%	183	22,7%	332	41,2%	248	30,8%
v35	24	3%	154	18,9%	342	42,1%	293	36%
v36	27	3,3%	157	19,3%	281	34,5%	350	42,9%



	Nee	%	Ja	%
v37	371	45,1%	452	54,9%

7 ALGEMEEN OORDEEL OVER DEZE ORGANISATIE

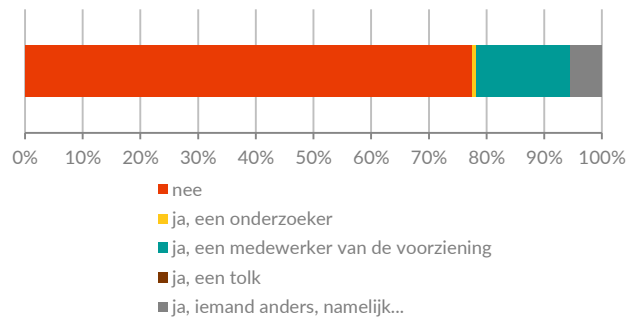
38. Welk cijfer geeft u deze organisatie? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=832)



v38	n	%
0	3	0,4%
1	3	0,4%
2	2	0,2%
3	3	0,4%
4	4	0,5%
5	24	2,9%
6	49	5,9%
7	119	14,3%
8	239	28,7%
9	140	16,8%
10	246	29,6%
Gemiddeld cijfer	8,30	

8 LAATSTE VRAGEN

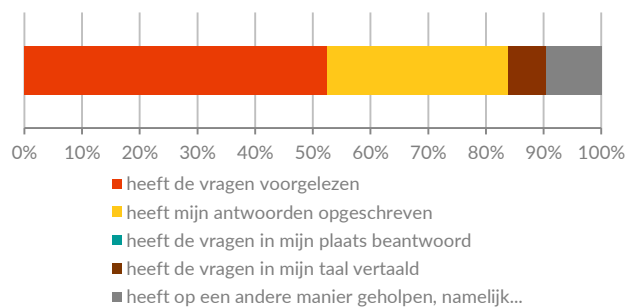
39. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=835)



v39	n	%
Nee	648	77,6%
Ja, een onderzoeker	5	0,6%
Ja, een medewerker van de voorziening	137	16,4%
Ja, een tolk	0	0%
Ja, iemand anders namelijk...	45	5,4%

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

40. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=303)



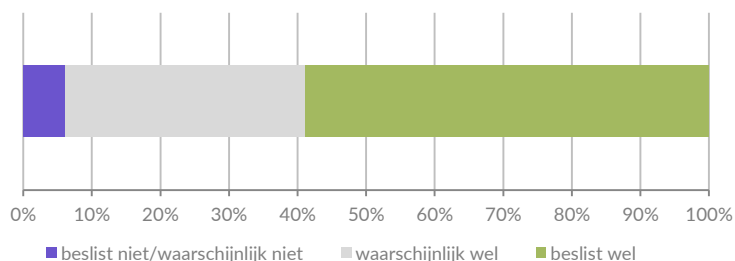
v40	n	%
Heeft de vragen voorgelezen	159	52,5%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	95	31,4%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord*	0	0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	20	6,6%
Heeft op een andere manier geholpen, namelijk...	29	9,6%

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

9 AANVULLENDE VRAGEN

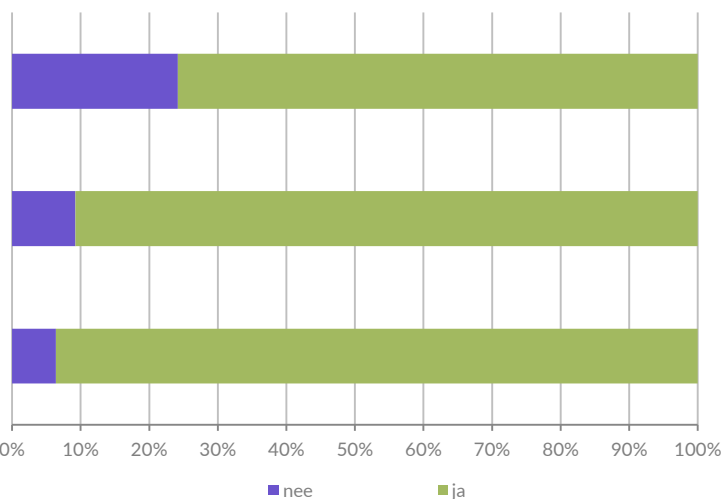
Onderstaande vragen zijn speciaal voor deze meting toegevoegd aan de vragenlijst. Deze vragen maken geen onderdeel uit van de officiële vragenlijst en dus ook niet van de officiële meting.

A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen? (n=782)

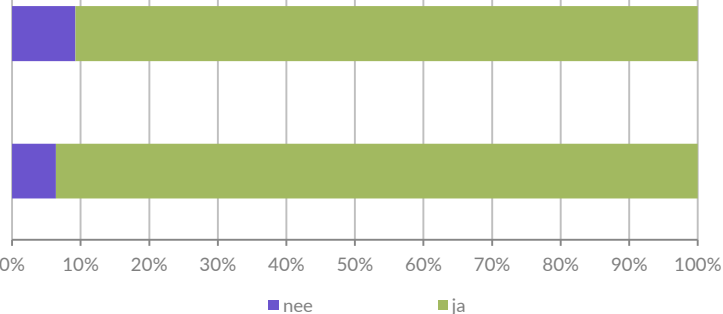


	beslist niet	%	waarschijnlijk niet	%	waarschijnlijk wel	%	beslist wel	%
A1	22	2,8%	26	3,3%	274	35%	460	58,8%

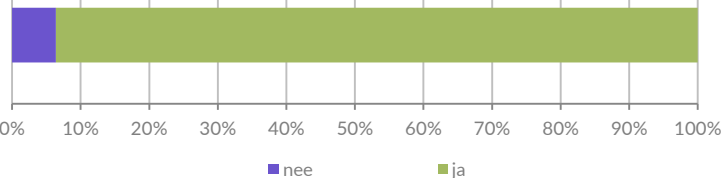
A2. Heeft u zelf een plan waarin staat hoe uw begeleiding verloopt? (n=766)



A3. Heeft u meebeslist over de inhoud van uw plan? (n=758)



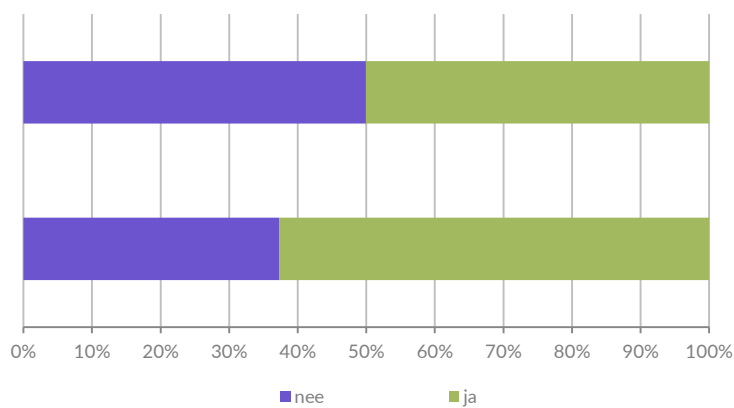
A4. Heeft u ingestemd met uw plan? (n=753)



	nee	%	ja	%
A2	185	24,2%	581	75,8%
A3	70	9,2%	688	90,8%
A4	48	6,4%	705	93,6%

A5. Wordt u geholpen bij het aangaan of herstellen van relaties (familie of vrienden)? (n=737)

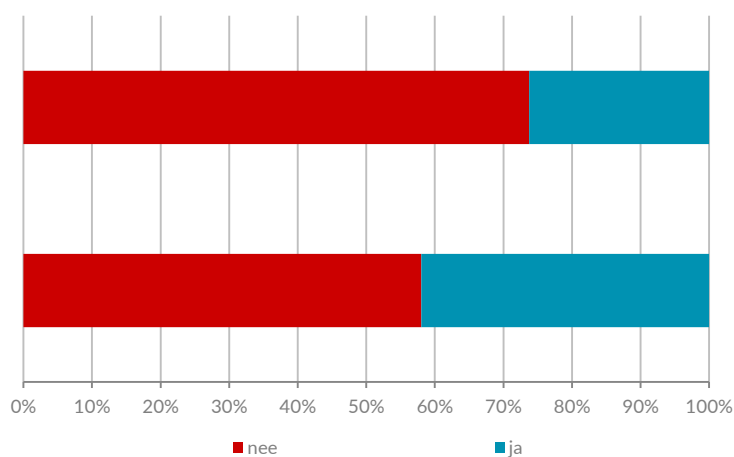
A6. Wordt u geholpen om uw vrije tijd leuk en zinvol door te brengen? (n=742)



	nee	%	ja	%
A5	368	49,9%	369	50,1%
A6	277	37,3%	465	62,7%

A7. Woont u op een locatie waar ook andere cliënten van het Leger des Heils wonen? (n=769)

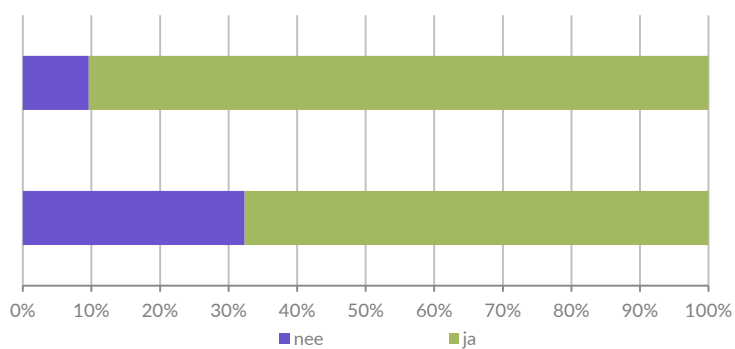
A8. Wanneer u zelfstandig woont met begeleiding, heeft u persoonlijk ervaring met overlast van medebewoners van het LdH? (n=181)



	nee	%	ja	%
A7	567	73,7%	202	26,3%
A8	105	58%	76	42%

A9. Heeft u dit aangekaart bij de begeleider? (n=73)

A10. Bent u tevreden over de afhandeling? (n=68)



	nee	%	ja	%
A9	7	9,6%	66	90,4%
A10	22	32,4%	46	67,6%

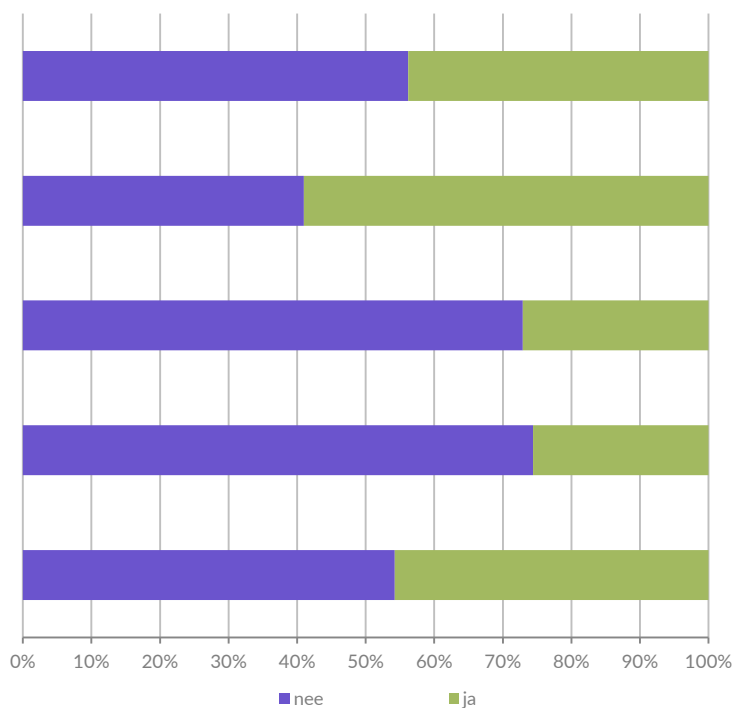
A11. Bent u bekend met de mogelijkheid om via het internet contact te leggen of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils? (n=776)

A12. Bent u in de gelegenheid om via het internet contact te leggen of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils? (n=771)

A13. Zou u behoefte hebben om via internet contact te leggen of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils? (n=760)

A14. Heeft u weleens gebruik gemaakt van het internet om contact te leggen met de begeleiding of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils? (n=774)

A15. Vindt u dit een goede en prettige manier om vragen te stellen aan de begeleiding of om begeleiding te ontvangen? (n=708)



	nee	%	ja	%
A11	436	56,2%	340	43,8%
A12	316	41%	455	59%
A13	554	72,9%	206	27,1%
A14	576	74,4%	198	25,6%
A15	384	54,2%	324	45,8%

Toelichting bij vraag A15

- Staat allemaal in deze vragenlijst, deze organisatie is goed voor alle mensen niet alleen verslaafde.
- om contact te leggen met de begeleiding gebruiken ik Whats-app, maar eigenlijk puur om te communiceren of er een afspraak niet doorgaat bijvoorbeeld.
- Ik heb graag een persoon voor me
- ik kan haar mijn vragen dan mailen
- omdat de mensen kan komen dan kan samen overleggen.
- Wil ECHT contact.
- Face to face is beter.
- Hekel aan computer.
- Kan handig zijn.
- Geen persoonlijk contact.
- Goed.
- Ik vind persoonlijk contact beter.
- Lichamelijk beperkt.
- Geen vertrouwen in internet.
- Het is makkelijk.
- Afsluiten, heb nu amper therapie.
- Omdat ik niet kan schrijven.
- Beter met de telefoon.
- Persoonlijk.
- Praat met die persoon persoonlijk.
- Ik prefereer fase to fase, en omgang met mensen, maar internet is ook wel makkelijk als het regent
- Meestal.
- Wil persoonlijk praten.
- Geen computer.
- Ben niet goed met p.c.
- Ja ...dat die organisatie weet wat ze moet veranderen op hoe niet .wat is slech en wat is goed
- Het persoonlijk contact vind ik belangrijk.
- zoals ik in A14 heb beantwoordt heb ik nooit gebruik gemaakt van het internet om contact te leggen met de begeleiding of begeleiding te ontvangen, daardoor heb ik geen idee of het "een goede en prettige manier om vragen te stellen aan de begeleiding" is.
- Dat zou ik willen ervaren.
- Liever persoonlijk.
- Ik hou van persoonlijk contact.
- Ik vind dit niet nodig.
- Niet aardig.

- Liever persoonlijk.
- Het is veel snel bovendienst man mag week end contact nemen.
- Zak gauw terug.
- Liever face to face
- Is makkelijk contact houden.
- Liever persoonlijk contact.
- Oogcontact is beter
- Ik heb geen internet.
- Altijd bereikbaar
- Ik spreek liever persoonlijk
- Ben niet handig met internet.
- Moeilijke vragen.
- Onpersoonlijk
- Ik heb liever face 2 face contact.
- Supersnel.
- Via email.
- Face to face is directer.
- Zeer slecht.
- Geen computers. Begeleiding ontvangen.
- Soms wel, soms niet.
- Niet thuis op het internet.
- Een op een gesprek is het beste.
- Liever persoonlijk contact.
- Persoonlijk vind ik huis bezoek prettiger.
- Face to face!
- Bellen gaat sneller.
- Persoonlijk.
- Persoonlijk is beter.
- geen internet.
- Kan informatie lezen.
- onpersoonlijk.
- face to face!
- hoeft men niet voor alle kleine dingen op huisbezoek en client hoeft niet thuis te zijn om hulp te vragen.
- soms
- onpersoonlijk.
- kan niet met computer werken.
- onpersoonlijk.



- is onpersoonlijk.
- geen internet.
- ik vind alles best.
- makkelijk.
- kijk ze graag recht in de ogen aan.
- lastige vragen.
- de behoefte zal er zijn.
- ik heb geen mening.
- huisbezoek en telefoon is prima.
- face to face prefereer ik.
- gaat sneller.
- handig & makkelijk.
- liever face to face.
- ik wil graag individuele gesprekken.
- ik vind het prettiger als ik iemand voor me heb.
- liever persoonlijk.
- liever persoonlijk.
- soms wat te algemeen.
- onpersoonlijk.
- nooit gedaan.
- gaat snel.
- Onpersoonlijk
- geen antwoord
- vind internet een slechte ontwikkeling voor de mensheid.
- liever persoonlijk.
- persoonlijk = 100x beter.
- alleen app.
- makkelijk en snel.
- contact verloopt goed.
- lekker snel.
- Bereikbaarheid.
- Persoonlijk contact is beter.
- via app is sneller.
- niet voor mij.
- persoonlijk is beter.
- ik heb geen computer/internet.
- ik heb geen internet/computer.
- ik vind het te onpersoonlijk.



- betere open kaart over gang van zaken, te veel administratie.
- Snel en makkelijk.
- Is een extra contact middel.
- Onpersoonlijk, wachtwoorddrempel.
- Als ik ergens mee zit.
- Wil persoonlijk contact.
- Doen het via whats app.
- Heb geen computer/laptop.
- Zekers.
- Heb geen internet.
- Ik vind persoonlijk beter.
- Ik bel altijd.
- Huisbezoek.
- Uit persoonlijk contact.
- Alleen afspraak maken in e-mail.
- Ik praat liever persoonlijk.
- Dringende vragen.
- Persoonlijk beter.
- Handig indien nodig.
- Steun in de rug, bedankt.
- Altijd.
- Laag drempel om contact te leggen.
- Persoonlijk contact is beter.
- app- mail.
- Ja/nee soms is persoonlijker beter.
- Niet persoonlijk.
- Persoonlijk contact is beter.
- Gaat sneller,korter,zakelijker.
- Liever persoonlijk.
- Persoonlijke contact, heel erg belangrijk.
- Liever persoonlijk, dan telefonisch contact.
- Kan niet met computer.
- Geen mening.
- Is op een vlak.
- Ik heb geen vragen naar de begeleiding alles loopt naar wens
- Ja, krijg antwoord op mijn vragen.



- Ik kan alleen met ja of nee antwoorden, het zou handiger zijn als ik zo een formulier in vul, waar ik in kan uit leggen hoe het gaat met de hulpverlening. Door dat ik alleen maar ja nee of soms kan in vullen, en geen toelichting kan geven, dan voelt dat voor mij als oneerlijk tegen mijn gezinscoach.
- Het contact loopt soepel.
- Je kan het nalezen.
- Wel whatsapp.
- Onpersoonlijk.
- Geen internet.
- Emails worden meestal niet gelijk gelezen.
- Ik wil in natura, face to face.
- Voor als ik het tussendoor moeilijk heb.
- Nuttige vragen.
- Face to face.
- Face to face is beter.
- Persoonlijk contact vind ik belangrijk.
- Ik vind het internet onpersoonlijk.
- Face to face.
- Goed dat kan ze zeker uitleggen.
- Snel via de mail iets door sturen.
- Geen behoefte aan.
- Bij geen belminuten is dat zeker handig.
- Liever thuis contact.
- Ik heb geen internet.
- 24/7 en direct advies.
- Duurt lang.
- Na whatsapp stel ik soms vragen.
- Email.
- Lekker direct.
- Persoonlijk contact vind ik belangrijker.
- Liever telefoneren.
- Kon mogelijk voor anderen.
- Persoonlijk contact.
- Wekelijks.
- Ned. is slecht.
- Persoonlijk is beter.
- Geen idee
- Indien je ook persoonlijk contact hebt.
- Ik heb geen telefoon.

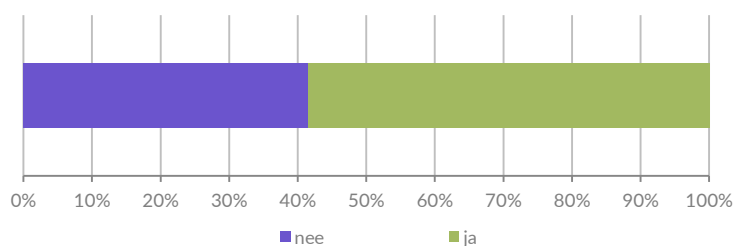


- via internet is het makkelijk om dingen te overleggen als er geen tijd is voor huisbezoek maar het is altijd prettig als je persoonlijk gesprekken heb.
- Fysiek spreken en via app.
- Ik zie mijn begeleidster maar 1x in de week.
- Geen ervaring mee.
- Via whatsapp.
- Ik vind het geen goede manier omdat er op deze maniere nog meer onnodig zorggeld verklooid gaat worden. Bovendien zijn de meeste medewerkers in de begeleiding zo slecht gekwalificeerd/toegerust voor hun taak, dat ze zich op de internet-manier nog weer eens achter een extra scherm van niks-doen zouden kunnen verschuilen.
- Beter 1 op 1 thuis!
- Meer contact denk ik.
- Face to face altijd beter.
- Pers. vind ik beter.
- Snel makkelijk.
- Heb zelf geen internet, maar vind het wel belangrijk.
- Dan hoeft ik niet te wachten tot mijn begeleiding weer langs komt.
- Bellen is beter ik heb geen internet.
- Persoonlijk contact is veel beter.
- Weet niet, praat elke week!
- Geen internet!
- Liever persoonlijk.
- Fysiek begeleiding toont meer betrokkenheid.
- Ik weet het nog niet. Nog geen ervaring met deze vorm van hulpverlening
- prima zoals het werkt en dan heb ik het over E Healt
- Behoefte aan visueel contact.
- Maar de vragen en antwoorden worden niet goed gesteld.
- Onpersoonlijk.
- Maakt niet zoveel uit.
- n.v.t.
- Face to face makkelijker communiceren.
- Geen internet, pc.
- Heel goed, als je het even niet weet.
- Wats app.
- Mijn situatie kennende is dze tof.
- Via app is lekker snel.
- Ik ben als oudere toch nog altijd een papier lees persoon.
- Niet via internet.



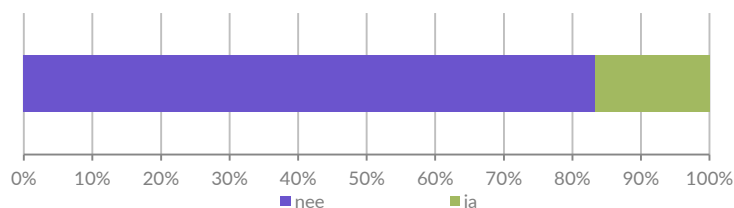
- Prettig.
- Ze hebben geen tijd.
- Is nodig!
- Sneller contact.
- Soms.
- Ik kan niet met computer overweg, ivm verstandige beperking.
- Te onpersoonlijk.
- Best veel informatie.
- Onpersoonlijk.
- Ik zie mijn begeleider liever gewoon.
- Vind de vraagstelling hier boven een beetje vaag en onduidelijk! Zou eerst willen weten hoe dit in zijn werk zou gaan, hoe ziet de site er uit. Wie kan er allemaal meelesen etc.
- Als ik mijn begeleidster niet per telefoon kan bereiken, kan ik een e-mail sturen.
- Ik doe alles telefonisch.
- Ik hou niet van via een scherm te werken. Wil persoonlijk contact.
- Liever persoonlijk.
- Geen flauw idee.
- Ik heb geen internet, en dat wil ik ook niet.
- Doe ik liever face to face.
- Persoonlijk beter.
- Liefst oogcontact.
- Onpersoonlijk.
- Persoonlijke aandacht voelt prettiger.
- Face to face, vind ik prettiger.
- Het is makkelijk en snel, hoort bij deze tijd!

A16. Heeft u vervoer naar school, werk of andere dagbesteding? (n=766)



	nee	%	ja	%
A16	318	41,5%	448	58,5%

A17. Ondervindt u problemen als u een verzekering wilt afsluiten? (n=742)



	nee	%	ja	%
A17	618	83,3%	124	16,7%

Toelichting bij vraag A17

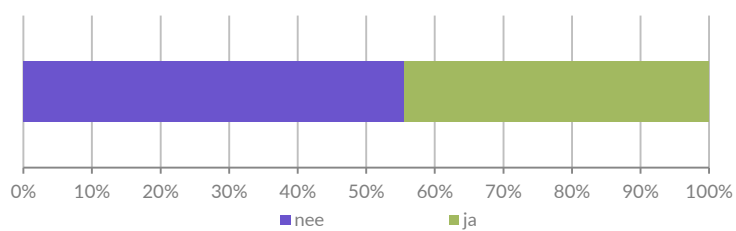
- Ik sta onder bewind die regelen alles voor mij dus maak mij daar niet druk om.
- autoverzekering
- Ik had een dure inboedelverzekering (speciaal voor kunst) opgezegd en ik wilde een andere inboedelverzekering aansluiten. Maar ik kan nergens een inboedelverzekering afsluiten omdat ik geregistreerd sta als sekswerker. (Terwijl ik nooit klanten thuis heb ontvangen, zij weten niet eens mijn echte naam laat staan waar ik woon en terwijl ik altijd belastingen over mijn inkomsten heb betaald net als ieder andere brave burger)
- Met hulp.
- Bewind.
- Ik heb alleen basis.
- Omdat ik een schuld heb bij CZ mag ik geen aanvullende verzekering afsluiten.
- want ik heb het nog niet gedaan.
- Ik begrijp het niet zo goed.
- B.v. WiA verzekering.
- Rialto lukt altijd, al is het duur
- Zit in bewindvoering.
- Schulden.
- Nederlands taal moeilijk.
- Aansprakelijk.
- Onder bewind.
- Vanwege betaalachterstand.
- Bewind.
- Vanwege strafblad.
- niet dat ik weet.
- uitvaartverzekering.

- soms.
- Justitieel verleden.
- geen antwoord
- schulden.
- Onbegrip bij formulieren.
- NVT
- Veel schulden.
- Ben is.
- Regeld mijn zus.
- Soms wel, ik heb een verleden.
- Onduidelijk.
- ivm Dementie partner.
- Achterstand CVZ.
- Schulden.
- Ik wil geen verzekering, want ik heb geen zorg nodig.
- Alleen geldprobleem.
- In verledebn wel.
- Door financiële problemen
- Ligt er aan wat voor verzekering.
- Door schulden.
- i.v.m. detentie verleden.
- Vanwege schulden.
- Door schulden.
- Soms.
- OHRA aanvullend.
- Motor verzekering.
- Ik heb schulden.
- Alle bureaucratische instellingen.
- Geen problemen.
- Door taal.
- Gaat via bewindvoering.
- NVT
- Door schulden.
- Soms
- Vanwege complexe schuldenproblematiek
- Weet zelf niet goed waar ik op moet letten.
- Onder. WSNP.
- Begrijp het niet allemaal.



- Schulden?
- Inkomen
- Dat weet ik nog niet
- Weet niet.
- n.v.t.
- Autoverzekering.
- Ik ben illegaal.
- Ik heb hier begeleiding bij nodig.
- Ziekenfonds, zwarte lijst.

A18. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=759)



	nee	%	ja	%
A18	422	55,6%	337	44,4%



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 verbetercores

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

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

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

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

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

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

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

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



De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.

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

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

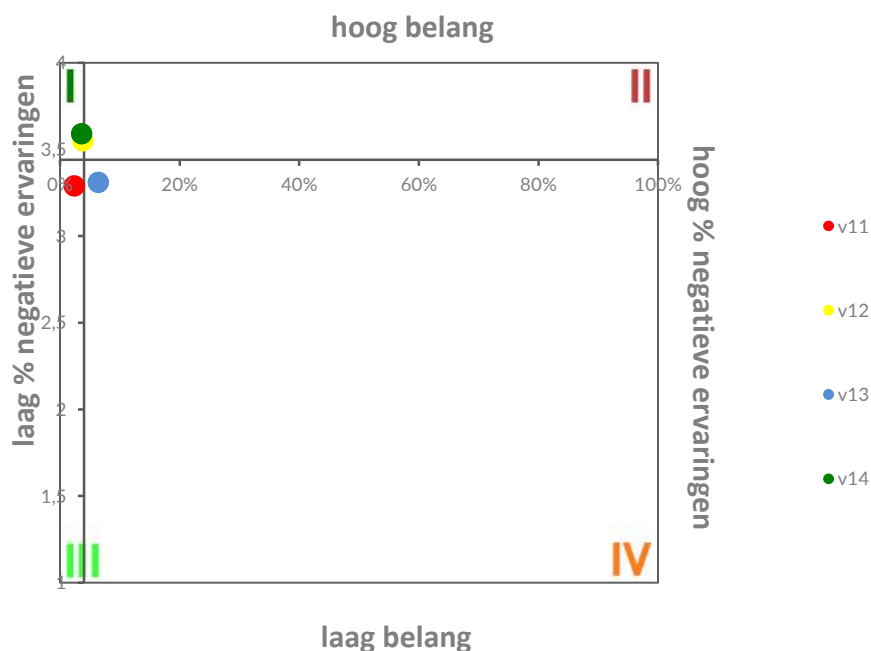
Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

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

06 | VERBETERKWADRANTEN

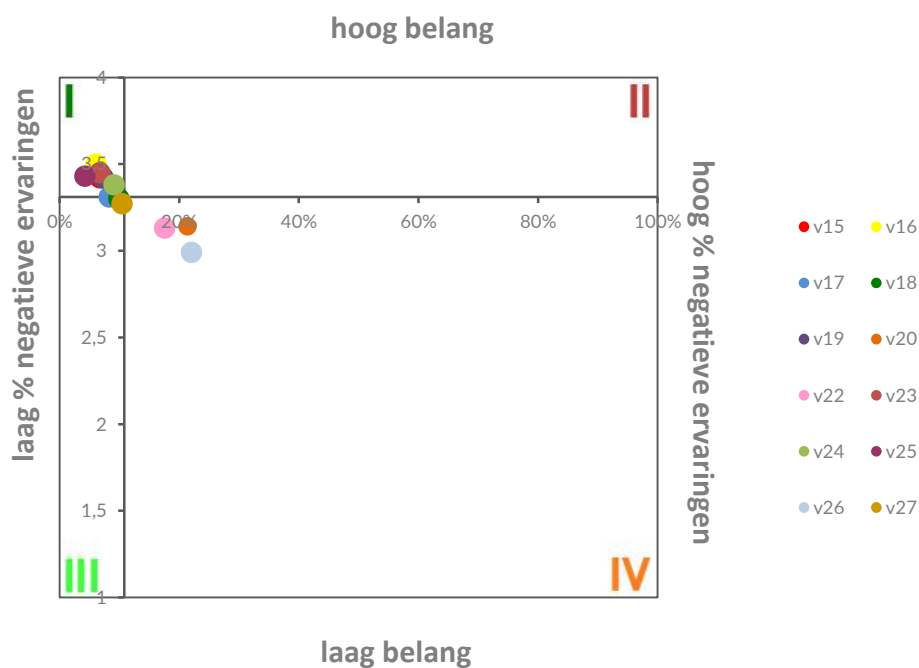
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

1 HET CONTACT MET DE MEDEWERKER VAN DE ORGANISATIE



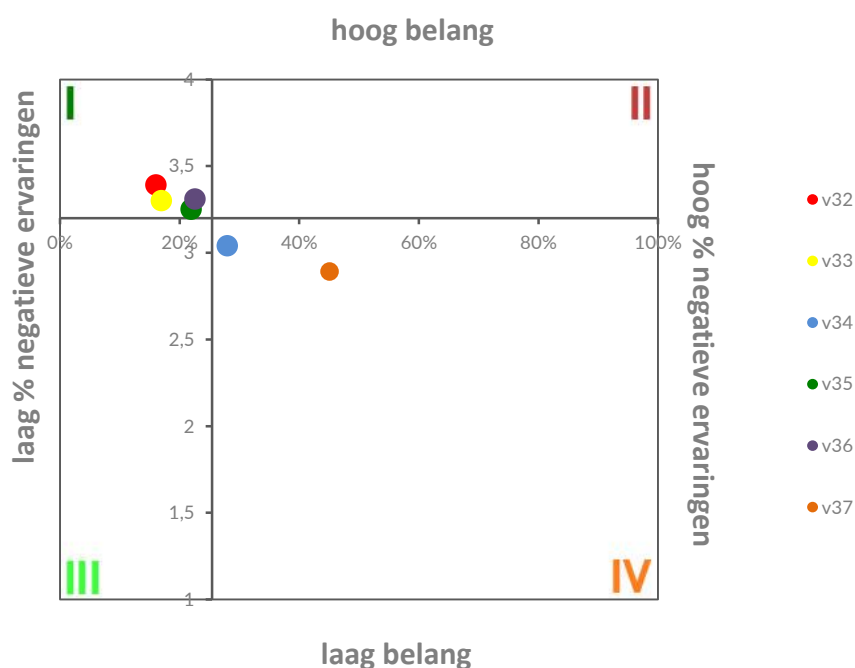
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=834)	3,29	2,4%	0,08
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=834)	3,55	3,8%	0,14
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=833)	3,31	6,4%	0,21
14. Neemt de medewerker u serieus? (n=833)	3,59	3,6%	0,13
	3,44	4,0%	

2 PASSENDE HULP VNAUIT DEZE ORGANISATIE



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=832)	3,42	6,7%	0,23
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=838)	3,50	6,1%	0,21
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=835)	3,31	8,3%	0,27
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=830)	3,30	9,9%	0,33
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=829)	3,42	7,2%	0,25
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=799)	3,14	21,4%	0,67
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=828)	3,13	17,5%	0,55
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=835)	3,45	6,7%	0,23
24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=829)	3,38	9,0%	0,31
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=834)	3,43	4,2%	0,14
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=832)	2,99	22,0%	0,66
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=818)	3,27	10,4%	0,34
	3,31	10,8%	

3 RESULTAAT VAN DE HULP VANUIT DEZE ORGANISATIE EN VAN ANDERE INSTANTIES



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
32. Gaat het door de hulp beter met u? (n=812)	3,39	16,0%	0,54
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=816)	3,30	16,9%	0,56
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=805)	3,04	28,0%	0,85
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=813)	3,25	21,9%	0,71
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=815)	3,31	22,6%	0,75
37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=823)	2,89	45,1%	1,30
	3,20	25,1%	

07 | Samenvatting

Respons

Van de 4604 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 842 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 18,29%.

Algeheel oordeel

Respondenten beoordelen Leger des Heils gemiddeld met een 8,31. Van de respondenten geeft 29,6% het cijfer 10 aan Leger des Heils en 0,4% van de respondenten geeft het cijfer 0.

Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=837) (95,00%).
- Vraag 29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=123) (91,10%).
- Vraag 11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=834) (88,20%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=121) (29,00%).
- Vraag 34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=805) (27,90%).
- Vraag 36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=815) (22,60%).

Verbeterscores

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=834) (score: 0,08).
- Vraag 14. Neemt de medewerker u serieus? (n=833) (score: 0,13).
- Vraag 12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=834) (score: 0,14).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=823) (score: 1,30).
- Vraag 34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=805) (score: 0,85).
- Vraag 36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=815) (score: 0,75).

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

BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES

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

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

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

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

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

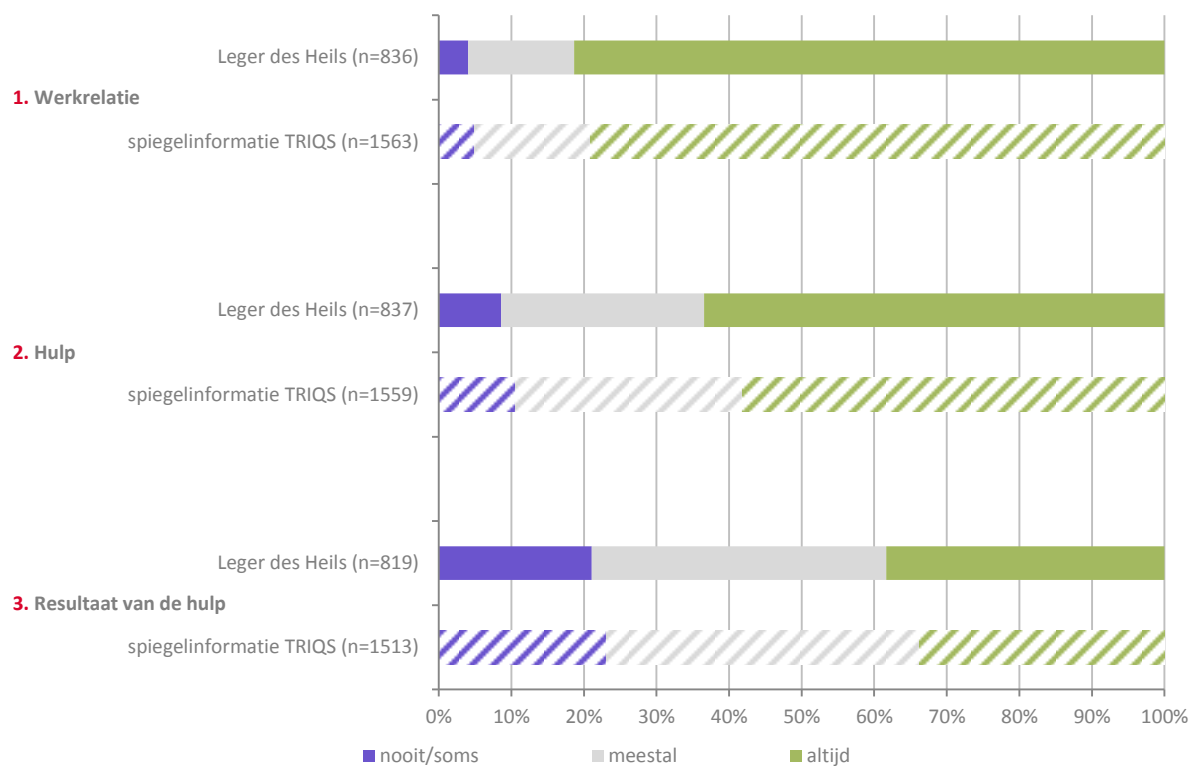
deld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

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

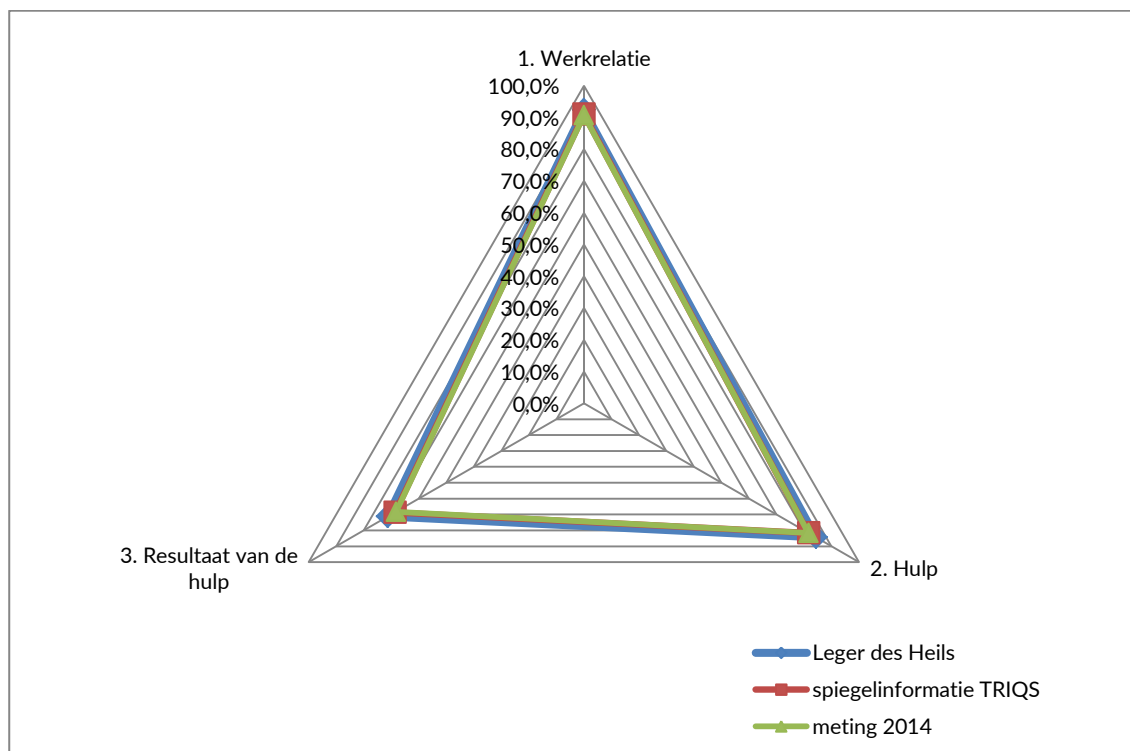
Antwoordcategorie	score
nooit	1
soms	2
meestal	3
altijd	4

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

1. GEMIDDELDE VERDELING



2. GEMIDDELDE SCORE



Dimensie	Leger des Heils			Spiegelinformatie Triqs			Meting 2014		
	n=	score	%	n=	score	%	n=	score	%
1. Werkrelatie	837	3,77	92,33%	1565	3,73	91,02%	865	3,72	90,67%
2. Hulp	839	3,53	84,33%	1561	3,45	81,63%	861	3,45	81,67%
3. Resultaat van de hulp	819	3,14	71,33%	1513	3,06	68,64%	832	3,05	68,33%

BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST CQI OPVANG AMBULANT VERSIE 2.0

Locatie:

CODE: 3829000001XPF



Vragenlijst

Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwervjongerenopvang

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

CQ-index Opvang (ambulant)

Versie 2.0

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

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

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

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



Waarom krijgt u deze vragenlijst?

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

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

Waarover gaan de vragen?

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

Verzenddatum 27 maart 2016

Hoe vult u de vragenlijst in?

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

Verkeerde hokje Goede hokje

~~☒~~ ☒

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

- Soms staat onder een vraag een tekstvak. Bijvoorbeeld:

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

Wat doet u met de ingevulde vragenlijst?

- o Vraag aan de begeleider een antwoordenvelop.
- o Doe de vragenlijst in de antwoordenvelop en doe hem dicht.
- o Geef de envelop aan de begeleider. Hij/zij zorgt ervoor dat de envelop bij de onderzoekers komt.



■

A. Vragen over uzelf

De volgende vragen gaan over uzelf.

1. Wat is uw leeftijd?

jaar

2. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☐ vrouw

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

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

(a.u.b. in blokletters)

4. Wat is het geboorteland van uzelf?

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

(a.u.b. in blokletters)

5. Wat is het geboorteland van uw vader?

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

(a.u.b. in blokletters)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder?

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

(a.u.b. in blokletters)



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

- ☐ op straat
- ☐ in de nachtopvang/ passantenverblijf
- ☐ bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk
- ☐ bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd
- ☐ op een andere plek, bijvoorbeeld een eigen zelfstandige woonruimte

8. Sinds wanneer krijgt u hulp vanuit deze organisatie?

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

Maand Jaar

Bijvoorbeeld:

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

Maand Jaar

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

- ☐ uitstekend
- ☐ zeer goed
- ☐ goed
- ☐ matig
- ☐ slecht

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

- ☐ uitstekend
- ☐ zeer goed
- ☐ goed
- ☐ matig
- ☐ slecht

B. Het contact met de medewerker van deze organisatie

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

11. Is de medewerker beleefd tegen u?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

12. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

14. Neemt de medewerker u serieus?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

C. Passende hulp vanuit deze organisatie

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

«QR»



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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

20. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ ja
- ☐ nee

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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

24. Krijgt u op het juiste moment informatie?

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

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

- ☐ ja
- ☐ nee



■

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

D. Kinderen

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

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

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

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

- ☐ ja
☐ nee

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

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

32. Gaat het door de hulp beter met u?

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

- ☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd



37. Krijgt u hulp van andere instanties?

- ☐ ja
☐ nee

F. Algemeen oordeel over deze organisatie

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

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

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

G. Laatste vragen

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

- ☐ nee -> **ga naar vraag 41a**
☐ ja, een onderzoeker
☐ ja, een medewerker van de voorziening
☐ ja, een tolk
☐ ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

- ☐ heeft de vragen voorgelezen
☐ heeft mijn antwoorden opgeschreven
☐ heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
☐ heeft de vragen in mijn taal vertaald
☐ heeft op een andere manier geholpen,

namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

(a.u.b. in blokletters)

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

(a.u.b. in blokletters)

42. Op welke datum heeft u de vragenlijst ingevuld?

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

Maand

Jaar

Bijvoorbeeld:

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

Maand

Jaar

Z.O.Z.



Aanvullende vragen

A1. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen?

- ☐ beslist niet
- ☐ waarschijnlijk niet
- ☐ waarschijnlijk wel
- ☐ beslist wel

Uw plan

A2. Heeft u zelf een plan waarin staat hoe uw begeleiding verloopt?

- ☐ nee
- ☐ ja

A3. Heeft u meebeslist over de inhoud van uw plan?

- ☐ nee
- ☐ ja

A4. Heeft u ingestemd met uw plan?

- ☐ nee
- ☐ ja

A5. Wordt u geholpen bij het aangaan of herstellen van relaties (familie of vrienden)?

- ☐ nee
- ☐ ja

A6. Wordt u geholpen om uw vrije tijd leuk en zinvol door te brengen?

- ☐ nee
- ☐ ja

Overlast:

A7. Woont u op een locatie waar ook andere cliënten van het Leger des Heils wonen?

- ☐ nee → ga door naar vraag A11
- ☐ ja

A8. Wanneer u zelfstandig woont met begeleiding, heeft u persoonlijk ervaring met overlast van medebewoners van het LdH?

- ☐ nee → ga door naar vraag A11
- ☐ ja

A9. Heeft u dit aangekaart bij de begeleider?

- ☐ nee
- ☐ ja

A10. Bent u tevreden over de afhandeling?

- ☐ nee
- ☐ ja

E-Health:

A11. Bent u bekend met de mogelijkheid om via het internet contact te leggen of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils?

- ☐ nee
- ☐ ja

A12. Bent u in de gelegenheid om via het internet contact te leggen of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils?

- ☐ nee
- ☐ ja

A13. Zou u behoefte hebben om via het internet contact te krijgen met of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils?

- ☐ nee
- ☐ ja

A14. Heeft u weleens gebruik gemaakt van het internet om contact te leggen met de begeleiding of begeleiding te ontvangen van het Leger des Heils?

- ☐ nee
- ☐ ja

A15. Vindt u dit een goede en prettige manier om vragen te stellen aan de begeleiding of om begeleiding te ontvangen?

- ☐ nee
- ☐ ja

Toelichting:

Overig:

A16. Heeft u vervoer naar school, werk of andere dagbesteding?

- ☐ nee
- ☐ ja

A17. Ondervindt u problemen als u een verzekering wilt afsluiten?

- ☐ nee
- ☐ ja

A18. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

- ☐ nee
- ☐ ja

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST



BIJLAGE 3 - ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG

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

- Wat mij persoonlijk betreft hoeft dat niet.
- Ik denk niet, ik denk ook dat de mensen zelf die dat werken dat zouden kunnen. IK ben zeer tevreden met deze organisatie.
- Ik vind dat ik het heel erg getroffen heb met (naam persoon) , ik zit al jaren in de problemen en heb al heel wat dingen afgelopen , maar sinds ik haar heb , heb ik echt het idee dat er iemand achter me staat , die me kan helpen , dus als ik een verbeter punt zou moeten geven , meer mensen met deze capaciteiten!
- Voor mij hoeft het niet verbeterd worden ze doen alles perfect.
- Ik heb al 4 begeleider/ster gehad, Het zou wel fijn zijn als ik een vaste begeleider/ster zou hebben. Moet telkens weer wennen met de nieuwe begeleiding dat werkt frustrerend voor mij !! zo kan ik geen vertrouwde band opbouwen. Dus als het om verbetering gaat zeg ik doe daar wat aan!!
- die is goed
- ik zou graag internet hebben. dit bij (naam persoon) op de computer in gevuld
- Deze organisatie kan 2 keer per week komen.
- Door samen met de cliënt ideeën op te doen en zo gezamenlijk in situatie creëren waardoor vereenzaming voorkomen wordt.
- Geen idee. Ik ben tevreden.
- Ik ben zeer tevreden.
- Soms het gevoel dat ze mij niet begrijpt en daardoor doorgaat met advies en dan raak ik opgegoekt/gefrustreerd.
- Dat de hulpverlener meer tijd krijgt voor sommige patienten die soms iets meer aandacht nodig hebben dan anders.
- Ik vind het wel prima zoals het is.
- De hulp is goed, hoeft niet verbeterd te worden.
- Gaat goed zo.
- Mensen aannemen die doorpakken. Mensen die wat weten wat ze doen, niet van slappe hap.
- Voor mij niet.
- 24/7 bereikbaar.
- Ik ben tevreden over deze organisatie.
- Jammer dat er mensen ontslagen worden waar je net goede band mee hebt. Langer zelfde personeel.
- Niet, ben blij en tevreden met de hulp die ik krijg van [...]
- Eerder opnemen van de wat's up en dan terug bellen.
- Geen idee.



- Vaker een leuk uitstapje maken graag naar de dierentuin. Ik hou van dieren.
- Is een goede organisatie.
- Zo houden.
- (naam persoon) mag vaker komen.
- Ik krijg genoeg hulp van Leger Des Heils.
- Geen idee.
- Ik zit in uitstapproject voor sekswerkers, noodgedwongen omdat ik van de politie niet meer zelfstandig mag werken (voor een baas/exploitant mag wel maar dat weiger ik). Mijn coach van Levenskracht is top, fijne gesprekken, meer inzicht in mezelf. Maar men belooft vanuit de organisatie ook praktische hulp zoals juridisch advies, hulp bij zoeken naar goedkopere woning, hulp bij zoeken naar 'normaal' werk. Deze beloftes maakt men niet waar. Ben voor juridisch advies, woning en zoeken naar werk naar andere instanties gegaan. De psychosociale hulp is heel goed maar praktische hulp is er niet. (Het stoort mij dat ik geen recht op een uitkering heb als ik niet in het uitstapproject zit. En het stoort mij als ik gebruik wil maken van het RUPS-project om bijvoorbeeld een opleiding te bekostigen, dat ik dat niet zelfstandig kan aanvragen, maar ook alleen als ik in het uitstapproject zit. Ik wil helemaal niet in een uitstapproject zitten maar ik voel mij daartoe gedwongen door politie en gemeente.)
- Niet, ben zeer tevreden over mijn begeleidsters. [...] en [...] dikke tien.
- Goed genoeg,
- De organisatie is op mijn vlak goed voor elkaar, dus zou het niet weten.
- Gaat goed.
- Op dit moment is alles perfect.
- Meer tijd krijgen individueel qua beschikking minder papierwerk en effectievere hulpmiddeelen.
- Geen kinderen meenemen voor een gesprek naar een daklozen opvang. Is niet goed voor kinderen om dat mee te maken.
- Ik vind het ok zoals het nu is dus voor mij hoeft het niet verbeterd te worden.
- Weet ik niet.
- Tevreden.
- Van te voren zeggen dat ik een vette rekening krijg achteraf, nu zit ik o.a. daardoor in de financiële problemen
- Blijven geloven.
- Te kort om te zeggen nog...
- Niet zo goed, weet ik dit. Alle begeleiding/zorg die ik krijg net alstijd zo leuk!
- Weet ik niet.
- Het gaat goed zo.
- Weet ik niet.
- IK heb geen klachten.
- Ik vind het belangrijk dat mensen elkaar laten uitpraten en dat ik mijn mening kan geven.



- Ga zo door met anderen helpen en dat wil ik ook graag.
- Ik vind de hulp al uitstekend.
- Voor mij niet, mijn woonbegeleidster is top en dit kan ik niet missen.
- Gezinscoach luistert goed naar mij. In het verleden heb ik wel gehad dat er minder naar mij geluisterd werd. Het luisteren is voor mij heel belangrijk en duidelijk uitleg geven.
- ben niet in een positie om van al de hulp dat deze organisatie af te weten.
- geen idee
- Kan altijd maar ik ben blij met de hulp die ik krijg.
- Geen idee, het gaat goed zo.
- Blijven begeleiden met personen die nu eigenlijk moeten worden afgesloten.
- Langere hulp trajecten, geen jaar, maar langdurig.
- Beter organiseren met dagbesteding en niet langs elkaar.
- Geen idee, gaat goed zo.
- Niet continue van hulp veranderen in 1 gezin.
- Ik wil graag hulp bij het zoeken naar een oude bandrecorder.
- Ik zal het zeer op prijs stellen als de hulpverlener wat minder grof taal gebruik in de mond zal nemen.
- Geen verbeter punten.
- Meer informatie moet er dan komen.
- Sinds ik hierbij zit heb ik al 4 of 5 andere begeleiders gehad, dat is voor mij best wel moeilijk omdat ik weinig vertrouwen in mensen heb
- het organisatie word verbeterd elke week sdinsdags door vergadering.
- Ja, ik vind dat de opname in klinieken verkort is door bezuiniging. Ik vind daarom dat, een na- traject langer moet duren b.v. ABW
- Geen mening.
- niet alles gaat goed
- ik ben bezoeker
- meer persoonlijke begeleiding
- financieel
- lijkt me niet nodig
- Ik zie op dit moment geen reden voor verbetering.
- Zou het niet kunnen zeggen. Ben er niet voor opgeleid ;)
- Geen idee.
- Ruim voldoende geholpen
- N.v.t.
- Meer collega's: die gezamenlijk betrokken zijn bij de cliënt.
- Wat ik tot nu toe als hulp werd aangeboden was goed. Dus van mijn kant was 't goed. Er zijn verschillende situaties.



- Ik vind 't goed. Ik heb niks te klagen over de organisatie of mijn hulpje.
- Niets mee aan goed zo.
- Ik ben helemaal tevreden over de organisatie.
- N.v.t.
- Ik ben hier 1,5 jaar. 5 keer begeleider gehad, om de 6 maand ongeveer gaat die weg, dan weer een nieuwe. Niet goed.
- Het zou fijn zijn als er meer verdeeltijd beschikbaar zou zijn zoals bijvoorbeeld van 1x in de 14 dagen als het nodig is. Zodat er als toch nog hulp heb.
- Voor mij is de hulp goed genoeg.
- Telefonische hulplijn.
- Weet niet.
- Communicatie over evenementen.
- De organisatie helpt mij prima dus voor mij geen verbeteringen nodig.
- Ik heb geen inzicht in het intern beleid, vraag het de werknemers.
- Meer tips voor mij wat ik kan doen.
- N.v.t.
- Geen idee, goed zoals het is.
- n.v.t.
- Is prima zo.
- Weet niet.
- Geen idee.
- Ik vind de hulp die ik nu krijg goed van [...].
- Moet onderzocht worden.
- Door de mensen geen dingen te beloven die ze niet waar kunnen maken.
- Betere splitsing van de doelgroepen. Meer personeel, beter gericht op de diverse doelgroepen.
- Gerichter hulp verlenen.
- Alle slechte personeel eruit.
- Dat ze niet alle mensen met elkaar moeten vergelijken. Verslavind, alcohol- en zelfstandig mens bijvoorbeeld.
- Volgens mij doen jullie u werk al goed genoeg.
- Begeleider niet zomaar weghalen bij iemand waar het goed gaat. Niet iedereen houdt van verandering.
- Geen idee.
- Ik vind de organisatie een hele goeie, bedankt voor uw hulp.
- Denk dat jullie het per persoon te druk hebben met cliënten waardoor hulp soms tekort schiet echter de hulp die ik krijg voldoet mij uitstekend.
- Goed.
- Betere communicatie ouderling.



- Eén vaste begeleider.
- 's avonds iemand je PB'er kunnen bellen als het slecht gaat.
- Als men veel meer aanwezig zijn en eerlijk zijn.
- Geen geschreeuw.
- Beter gedrag. Slecht kamer, zou beter moeten.
- Ben tevreden met zoals het nu gaat.
- Vrienden vinden.
- Geen opmerkingen.
- Ik wil iets minder gesprekken met verschillende mensen.
- Voor mij alles goed.
- Meer tijd is gewenst omdat er veel dingen gedaan moeten worden. Maar daar wordt aan gewerkt.
- Geen idee.
- Tot nu toe loopt alles prima met mij en mijn begeleider.
- In mijn geval weet ik zelf niet eens wat helpt dus geen idee.
- Door beter naar de begeleiders te luisteren en de klanten. Die tellen ook mee of niet dus.
- Niets.
- Gaat goed zo.
- Ik heb nu 16 maanden eigen bijdrage CAK betaald?! Het LDH heeft aangegeven verandering computersysteem het ligt bij het bedrijfsbureau Ucholen en het ligt nu in Almere?!
- Gewoon hun werk blijven voortzetten.
- 24/7 bereikbaar zijn.
- Als de begeleider ziek of uit valt dat er een vervanger komt.
- Hulp bij herstel of poging tot herstel van familiebanden.
- Meer tijd in de cliënten steken.
- Betere afstemming met het korps. Korps moet doorverwijzen.
- geen idee.
- Alles is goed.
- kennis van de regels en voorzieningen door begeleiding is niet optimaal. is een aandachtspunt voor de directie en leidinggevenden.
- afdeling reshare heb ik slechte ervaringen mee.
- de medewerker in de opvang village moeten mensen serieuzer nemen en beter helpen.
- meer geven om de kids, betere mensen inhuren/screenen.
- luister naar de bewoners en de cliënteraad en neem klachten formulieren serieus.
- niet dat ik weet.
- ze zijn goed behalve de dagbesteding, er zijn te veel spanningen door communicatie en onderscheid tussen cliënten, medewerker is niet kundig.
- door meer tijd aan de cliënt uit te geven, wat gekort is door een wet.
- meer geld voor klanten.



- betere doorstroom en mensen niet lang laten hangen.
- ze hoeft niet verbeterd te worden ze is lief en luisterd goed en heeft tijd.
- geen idee.
- groter kantoor.
- door meer personeel in te schakelen die met hun hart werken, personeel die cliënten het gevoel geven dat ze belangrijk zijn en die tijd heeft.
- ik vind het al goed zat, meer donatie, meer vrijwilligers, meer hulp van anderen.
- ik ben zeer tevreden met deze organisatie niks aan te merken.
- mensen gewoon zien als ieder ander.
- Activiteiten organiseren.
- huuropslag, oplossing.
- ik heb een lange tijd in de 24-uurs opvang gezeten zonder inkomen waardoor €15000,- is ontstaan, dit moet anders kunnen!
- door observatie en redentie.
- geen idee.
- vlugger naar een vervolgplek.
- contact met mijn kinderen en hulp bij afkicken.
- geen idee.
- ik heb geen mening.
- ik ben tevreden.
- tot nu toe alles goed behoeft geen verbeteringen.
- stimuleren om mij aan afspraak te houden.
- ik zou niet weten wat verbeterd kan worden tussen de organisatie en mijzelf.
- er moet beter naar mij geluisterd worden.
- nog geen mening over.
- heb geen vragen ik word uitstekend geholpen.
- zou het eerlijk gezegd niet weten
- geen idee.
- beter organisatie tijdens het uitstroom phase. in mij ervaring kreeg ik verschillende informatie van andere medewerkers. Het zou goed zijn als een of twee begeleiders in de uitstroom zou specialiseren.
- is goed zo. hoeft niet verbeterd te worden.
- ik ben over het algemeen tevreden. dus ik zou niets willen veranderen.
- dat hoeft niet, ze doen het goed.
- die is goed.
- de hulpverlener, een langere relatie laten opbouwen (al 3 hulpverleners in 3 jaar gehad)
- geen idee.
- niet teveel cliënten met 1 contactpersoon meer tijd cliënt besteden, minder gereserveerd.



- vaste mensen die langdurig contact kunnen hebben.
- minder klanten voor 1 begeleider.
- is niet nodig.
- is oke, goed zo.
- door meer personeel aan te nemen, zodat de werkdruk beter verdeeld word. hierdoor krijgen de cliënten het gevoel dat er meer gericthe aandacht is voor hen.
- dat ik een sneller een huis op me zelf wonwn
- lastige vraag meer inspraak cliënten.
- betaald werk.
- vind dat de leiding beter naar hun eigen mensen en cliënten moet gaan luisteren en niet hun eigen zin doordraven
- kan beter en meer openheid.
- de hulp is goed.
- zeer tevreden over {...}
- is heel goed op deze manier.
- meer aandacht geven aan je klanten.
- geen idee.
- niet nodig.
- vind het goed zo.
- best zo
- geen idee, goed zo.
- ik ben tevreden.
- dat er meer tijd wordt toegekend voor tussendoor.
- meer vrijheid in de keuze van jullie behandelmethodes (geen bemoeienissen van gemeentes en sociale dienst e.d)
- tot nu toe ben ik zeer tevreden.
- is al prima.
- niet is goed.
- is goed zo
- In geval van opname moet bij ontslag cliënt nazorg reeds aanwezig zijn. Geen hiatus tussen datum ontslag - nazorg!
- Vaste medewerkers sturen. ik hou niet van veranderingen en steeds vreemden over mijn vloer.
- meer psychologische ondersteuning en meer aandacht voor de ruimte die een cliënt vraagt.
- de bereikbaarheid via de app is een grote verbetering.
- iets strenger ivm wat mensen doen en uitvoeren (controle)
- ga ik niet over, bij iedereen verschillend. ik ben geen alcoholist of junkie.
- nog locatie voor verschillende hulp bv verslaafde en alcoholist.
- ik ben tevreden.

- ik ben tevreden.
- het is goed zo.
- ik weet het niet.
- tot nu toe vind ik het echt goed misschien door meer mensen aan te nemen zodat de wachtrij minder word.
- onleesbaar.
- betere afstemming met betrekking tot de zogenaamde meedoen wet die mijn kinderen van me afneemt als je pmb of kwijtscheldingen aanvraagt.
- Het is een prima organisatie vind ik, zou niks aan willen veranderen.
- Voor mijzelf geen opmerking, zeer fijne ervaring.
- Als er betere communicatie zou zijn bij de verschillende afdelingen, zouden de resultaten qua tevredenheid bij de cliënten zeker kunnen toenemen CQ verbeteren!!
- Gewoon zo door gaan, top.
- Is heel goed zo.
- Alles gaat goed nu en in het begin waren er wel wat incidenten met een medebewoner en was toen gefrustreerd hoelaat er wat aan gedaan werd.
- Niets.
- Luisteren en niet verschuilen achter tegeltjes. Dus als ik vraag naar digitale tv, is maar 3 euro per maand duurder dan alleen analoog. Moet dit geregeld worden en niet zeggen dat analoog genoeg is.
- Computer cursus. er word te veel voor mij gedaan ik moet eerst meer zelf klooien. meer duidelijkheid over einde begeleiding.
- Daar goede organisatie en bijeenkomsten.
- Door geen zaken te doen met het CCP centraal coördinatie punt van de GGD Haaglanden.
- Niet van toepassing.
- Geen mening.
- Voor mij mag het zo blijven.
- Deze organisatie was uitmuntend. Als ik een cijfer moet geven is 1000 punten.
- Voor meer opties zoeken voor wat meer mogelijk zijn voor bepaalde zaken.
- Geen idee.
- Niet nodig.
- Hoeft niet verbeterd te worden.
- Meer begeleiding over wat de mogelijkheden zijn b.v. woonruimte, vww, verslavind.
- De hulp is uitstekend.
- Niet beter. Het is al op het hoogtepunt.
- Hulp is goed.
- Ook in het weekend, back-up beschikbaar.



- Ik vind het gewoon goed, ik ben geholpen met plangroep, papier invullen papieren in orde. ik vind het top.
- Teleurgesteld in nazorg of belangstelling van zorg verblijf. Ging ervanuit dat ze echt belangstelling voor me hadden.
- Ik ben zeer tevreden, ik heb geen min punten.
- Onleesbaar.
- Als ik van begin een goede begeleiding gehad was ik nu al klaar met mijn traject. Ik heb veel begeleiders gehad.
- Hoeft niet.
- Ik ben van mening dat de geboden hulp doeltreffend genoeg is voor mijn toekomstdoelen.
- Besluitvoering moet niet steeds veranderen.
- Hoef in mijn geval niet verbeterd te worden ga goed zo op deze manier. Ben heel tevreden.
- Ik vind de hulp goed genoeg.
- Weet op het moment niet.
- In mijn geval geen verbeteringen nodig.
- Vind het perfect.
- Geen idee.
- Zoals het nu gaat vind ik dat het goed gaat, en naar mijn weten hoeft er niets te veranderen.
- Als jongeren toch wel iets serieuzer worden genomen. En ook mee krijgen wat er word besproken op het hoofdbureau.
- Langer bezoek tijd. Bereikbaarheid eigen contactpersoon.
- Niet, het gaat prima.
- Zou op dit moment geen antwoord op de vraag hebben.
- Verbetering kan altijd, toch?!
- Dat ik kan appen met mijn begeleider.
- Betere communicatie onderling.
- Dat ze beter voor de mensen moeten zijn.
- Mensen/deelnemers met zwaar psychiatrische klachten sneller doorverwijzen.
- Geen idee.
- Ik zou het niet weten.
- Met spoed ieder persoon helpen om zijn eigen woonruimte te krijgen, en doorgaan met zijn eigen leven en zelfstandig.
- Ik krijg de benodigde hulp.
- Zou het niet weten, is goed zo.
- Ik vind dat ik de juiste hulp krijg, en snel ook. Met adviezen vergelijken met Mentrum, daar heb ik heel lang gewacht voor hulp. Ik weet geen snellere verbeteringen, want als ik bij het Leger des Heils ben, krijg ik al snel hulp.
- Geen toevoeging.

- Weet niet.
- Ik vind dat er mensen moeten zijn met kennis van het werk, deze werkt. Ik was in vrouwen opvang Het Bergse huis, dat heb ik echt als slecht ervaringen gehad, met mijn begeleidster, maar niet alleen ik, er gebeuren zoveel dingen die jullie niet weten. Je wordt geestelijk mishandeld. Ik ben heen gegaan zonder hulp, nu pas voel ik me geholpen echt!
- Dat de contact gegevens op internet beter zichtbaar zijn van de organisatie, bv per regio.
- Ik zou het niet weten.
- de inzet van andere medewerkers mag wat beter
- Hoeft niet.
- Meer luisteren naar de mensen die ze helpen voor een betere toekomst.
- Geen opmerking.
- Begeleiding moet elkaar beter begrijpen.
- Misschien door betere ideeën te bedenken.
- Het mag meer beveiligd, en strenger aanpakken als ze sanctie krijgen. Ook vind ik dat de begeleiding meer naar de persoon mag kijken.
- Geen idee.
- Zorgen dat de begeleiders niet hoeven te stoppen, omdat hun contract niet verlengt wordt. Je bouwt een band op en hebt vertrouwen in je begeleider. Als je in een moeilijke tijd ook onverwachts afscheid moet nemen van die zekerheid is dat erg vervelend.
- Niet mensen verbieden wanneer iemand mag blijven slapen. Ik ben het daar niet mee eens.
- Clienten serieuzer nemen, ongeacht de vele negatieve ervaringen. Meedenken aan toekomst van de client, niet alleen de toekomst van het traject.
- Tijdens mijn verblijf zou het fijn zijn, als er meer structuur en consequenties waren.³
- Geen mening.
- Ik weet niet.
- Door mensen beter te helpen.
- Weet ik niet. Ik bemoei mij met niemand doe mijn eigen dingen.
- Door te gaan verdiepen in de clienten. Want elke situatie is anders.
- Tot nu toe vind ik dat de organisatie heel goed is voor onze jonge moeders! Misschien wat meer presentatie of cursus.
- Minder meisjes hier die hier niks te zoeken hebben.
- Geen idee.
- Zo blijven.
- Meer persoonlijke aandacht voor iedere client + minder huur betalen.
- Weet ik niet.
- Door meer activiteiten te organiseren, en info avond voor meer hulpinstellingen voor de clienten.
- Geen idee.
- Geen idee.



- Mijn begeleidster doet haar werk uitstekend, voor mij is verbetering niet nodig.
- Weet ik niet.
- Bij mij gaat het goed, maar bij andere krijgen verschillende begeleiders.
- Moeilijk leesbaar.
- Meer aandacht.
- Luisteren naar de persoon zelf.
- Weet niet.
- Door meer af te stellen met bewindvoerder.
- Door alles met elkaar te bespreken.
- geen opmerkingen
- Ik ben tevreden met deze hulp. Ik heb geen klachten.
- Door meer te luisteren, daar waar het om gaat.
- n.v.t.
- Bereikbaarheid in het weekend en na kantoor tijden.
- Het is goed zo, zoals 't d'r nu is.
- Geen idee,
- Niets.
- Ik zou niet kunnen weten, want ik vind het uitstekend. Ik ben erg tevreden met het hulp dat ik krijg.
- Geen idee.
- Zou ik niet weten.
- n.v.t.
- Ik vind dat ze de huur gewoon hetzelfde moeten doen (en niet omdat de ene ouder is, meer huur zou moeten betalen,)
- Meer aandacht voor de cliënten bv gessprekken over problemen die kunnen voorkomen.
- Geen idee.
- Medewerkster doet niet goed genoeg voor financieën; gezondheid en onderwijs van vrouw.
- geen idee misschien dat de hulp die nodig is met andere organisaties zoals schuldsanering of andere problemen wat beter bij mekaar aansluit
- Op dit moment geen aanbevelingen
- 10 voor toekomst is hulp voor mensen die hulp heeft bij meerdere situaties, momenteel wordt ik alleen financieel bij gestaan, en dat loopt niet zo goed. Ik heb op meerdere leefgebieden hulp nodig, en die krijg ik niet.
- Algemeen tevreden blijf vooral zo doorgaan.
- Prima hulp.
- Gewoon zo doorgaan, door niks te veranderen.
- Ik heb geen tips.
- Mij blijven ondersteunen.



- Bereikbaarheid overdag kan verbeterd worden.
- Goed.
- Zorgen voor een vaste begeleider op een klant (ambulant). Steeds weer emoties moeten delen met een ander is niet oke.
- Meer uren en tijd.
- Sneller duidelijk over al dan niet eigen bijdrage.
- Door veel inzicht en wijsheid en boven alles God's hulp.
- Geen op of aanmerkingen.
- Aan de orientatie.
- Meer controleren.
- N.v.t. als ik iemand nodig heb, kan ik appen.
- Gaat goed zo.
- Een andere begeleider (is al gebeurd).
- Hygiënischer te werk. Medewerkers te weinig ervaring/inlevingsvermogen.
- Meer geluisterd worden. Meer gekeken worden naar het individu, dan terug naar regel één (beter luisteren).
- Zal het niet weten.
- Meer duidelijkheid en een goede overdracht.
- Geen commentaar.
- Hoeft niet verbeterd te worden.
- Aanvragen huurtoeslagen, studiefin, uitkering, zonder fouten en veel vlotter mensen komen hier te vaak in gehoor door o.a. traag werken.
- Geen mening.
- Herstel gericht werken (methodiek).
- Nog iets meer op elkaar afstemmen.
- Werken met ervaringsdeskundigen. Ze resten eens uit zichzelf vragen of je hulp nodig hebt.
- Minder huur betalen voor potsebocht.
- Misschien blijven bij dezelfde contact personen.
- Door interventies te houden in plaats van vergaderingen.
- Geen idee,.
- Geen commentaar.
- Aandacht.
- Geen.
- Geen idee.
- [...] is mijn begeleidster op dit moment. Ze doet haar werk uitstekend, top.
- Sneller doorstromen.
- Meer activiteiten.
- Tot nu toe ben ik erg tevreden met alle hulpdie ik krijg.



- Ik ben tevreden met hoe het nu gaat.
- Meer adviezen op gebied van lichamelijke gesteldheid.
- Ben tevreden zoals het is.
- Meer op bewoners letten (nieuwe).
- Via een or of oc.
- Weten niet.
- Niet want ik vind het al goed.
- Is goed.
- Ik ben tevreden met dingen die gaan komen.
- Geen verbetering aan te merken.
- Tevreden.
- Heb geen suggesties.
- Minder reorganiseren.
- meer praten op normaal niveau en eventueel betere controle + camera's.
- Op dit moment door de nieuwe wmv wet ligt alles plat. Ze lopen zelf de puzzelstukken bij elkaar te zoeken.
- Wat mij betreft is deze organisatie uitstekend, want door hun gaat mijn leven de goede kant op.
- Vind het prima zo.
- Niet.
- Door te blijven doen hoe ze het aan het doen zijn.
- Ik ben tevreden.
- Okee!
- Ik heb goeie hulp gehad en dat heb ik op het moment ook en daar hoeft niks aan te veranderen ! wel heb ik echter minder goede hulp gehad mensen die je kunnen kleineren vanwege je nood en hun functie daar moeten verbetering in komen ,niet iemand oordelen maar echt luisteren en begrijpen en dan pas samen een plan opstellen en de hulp bieden die mogelijk is voor de persoon en de situatie.
- Directe financiële hulp in plaats van alles weer apart te moeten vragen!
- Door de vele aanmeldingen zijn de begeleiders overvol geraakt.
- Ik zou het niet weten.
- Zoals het is, het is goed.
- Goede communicatie bij onvoldoende kennis --> overleg met collega's. Voldoende tijd voor intervisie binnens LDH van eminent belang!
- Meer controle
- Heeft u tijd voor een openhartig gesprek?
- Door niet constant nieuwe PB te introduceren, dus veranderen van pb.
- Meer inlezen in bepaalde situaties bv terminale partner, problematiek relatie of hulp voor behoud kinderen.

- Prima zo!
- Beter instemmen voor de kinderen.
- Voor mij goed genoeg.
- Zal het zo niet weten.
- Ik vind het goed zo.
- Ik ben heel tevreden.
- Meer tijd inplannen. Niet teveel bemoeien en eigen keuzes laten maken.
- Voor mij is het perfect.
- Organisatie functioneert perfect.
- Zou ik niet weten. Ik heb tegenwoordig heel weinig hulp nodig.
- Soms krijg ik opdrachten om uit te voeren, maar dit lukt niet wanneer ik veel stress heb.
- Ik vind het prima hoe ik geholpen wordt.
- Gaat prima zo.
- Nou ik heb sinds 2 weken een nieuwe begeleidster, en kan nu eindelijk me woorden kwijt. En kan nu ook open en eerlijk praten. Dit doet mij heel goed en geeft mij weer kracht.
- Door meer te luisteren en zelf inschatten, waar de problematiek over beide partijen gelijkwaardig is. Wij zijn altijd het pispaaletje, die meestal het onderspit moet ondergaan. Bewijs of geen bewijs vinger aanwijzing is verlies.
- Situatie zo houden.
- Voor mij is het zo goed.
- Zou ik niet weten.
- Nou, niet.
- Door actiever te luisteren. Vragen aan de client wat hij/zij wil en hier samen aan werken.
- Weet ik niet.
- Is verder prima zo.
- Heb geen commentaar.
- Het gaat goed zo.
- Beter naar mensen luisteren.
- Is al goed, veel beter kan niet.
- Als je mij in dienst neemt.
- Blijven begeleiden, en niet met een jaar ophouden.
- Manier om 24/7 hulp te krijgen. Nu alleen hulp op dagen dat hulpverlener er is of werkt.
- Ik vind het al goed zo, geen klachten.
- Geen idee.
- Door af te stemmen op de hulpvragers.
- Begeleider afstemmen naar client zijn karakter en denkniveau. Begeleider (ster) zal een relatie moeten opbouwen, voordat er vertrouwelijke gesprekken worden voornomen.
- Ik ben tevreden.



- Minder bureaucratisch werken
- geen verbetering Nodig
- In overleg blijven met de client. Transparantie. Bereikbaarheid.
- Is al prima.
- Ik vind het goed, zoals het nu gaat.
- De manier van een gesprek. Ik krijg vaak het gevoel dat er standaard vragen worden gesteld. Bijv: en hoe voelt dat voor jou/wat deed het met je, terwijl ik hier eigenlijk niet op uit ben, en voelt het alsof ik tegen een "robot praat".
- Persoonlijk geen idee heb ik.
- Beter luisteren.
- Om beslissingen omtrent personen niet te snel te nemen, die terug de straat op te sturen.
- Ik heb geen klagen.
- Door betere financiële begripelijkheden zoals, wat is de huur van UMO woning al in 586 of 586 kaal. Dus gas en licht zelf betalen water enz???
- Ik vind het prima zoals het nu gaat.
- Voor gaat het prima, zo ik krijg de hulp die ik nodig heb en daar hoeft niets aan verandert te worden.
- Ik ben tevreden.
- geen idee
- Meer persoonlijke aandacht, maar dat is natuurlijk vrij lastig. Kennis van personeel vergroten.
- Betere verbinding met telefoon en internet. Voorrang op woning als je hier zit, je kan hier maar 1 jaar blijven.
- Meer praktische locatie (beter pand).
- Dat er slecht internet en tv is.
- Zoals het nu gaat vind ik het prima.
- Ik vind mijn ambulante woonbegeleider bijna perfect bij mij passen. Maar er zijn jongere medewerkers die beter moeten worden opgeleid om mensen te kunnen ondersteunen.
- Ik ben tevreden over het Leger des Heils. Ik zou geen verbeterpunt weten.
- Gaat goed zo.
- Gaat goed op deze manier.
- Mijn begeleider doet het prima.
- Voor mij alles goed.
- Geen suggesties.
- Voor mij is het goed zo.
- Het is goed.
- Niet. Ik ben zeer tevreden.
- Als dat kan meer uren bij kan krijgen.
- Moet niks veranderen, is goed zoals het is.



- Meer tijd voor tijdens de afspraken. Minder cliënten per begeleider, zodat ze je niet vergeten.
- Weekends bereikbaar.
- Hoeft in mijn ogen niet verbeterd te worden.
- Door ze echt te laten werken, ze hebben vrij of cursus.
- Meer mannen aannemen. Mijn zoon had 1 contact met mijn ambulant beg. Dit moest stoppen, en jullie bij ons. Maar nu waren er alleen vrouwen beschikbaar. Voor mij niet erg, voor mevr. wel.
- Meer persoonsgebonden meer via het web.
- Meer personeel, zodat er meer aandacht en tijd is voor de cliënt.
- Ik heb geen klacht over. Ik vind alles prima.
- Is goed.
- Niet nodig.
- Ik zou het niet weten, zoals het nu gaat ben ik tevreden.
- Ik ben zowel tevreden waar ik hulp voor nodig heb krijg ik.
- Nee, is prima zo.
- Door vaker/meer afspraken te maken. 2x per week.
- Mijn ervaring met deze begeleider valt niets toe te voegen.
- Af en toe meer tijd zou erg prettig zijn.
- Niet iedereen gebruikt drugs of drank. Inlevingsvermogen!
- Niet van te voren al een hulpverlener aan een cliënt koppelen informeer eerst bij de cliënt wat voor iemand hij/zij als hulpwerker wil. Ik vond het vervelend om opgescheept te worden met een stagiaire die minder wist als ik. Die mij als een klein onmondig kind ging behandelen. Er was totaal geen klik waar door ik haar niet in vertrouwen ging nemen. Duidelijker communiceren wat je kan doen als je niet tevreden bent over een hulpverlener. En duidelijker communiceren wat er met je klachtopmerkingen gedaan wordt. Meer de samenwerking contact zoeken met andere hulpverleners/ psychologen/psychiaters om de hulpvraag in die richting te kunnen ondersteunen. De cliënt zelfstandig laten zijn in wat hij/zij al kan, niet gaan betuttelen Goed luisteren naar de hulpvraag en daarop anticiperen Het computer programma waarin het stappen plan moet worden opgezet zou voor de hulpverlener verbeterd mogen worden zodat het minder tijd vraagt. Die ze dan niet aan de cliënt kunnen besteden.
- Ik vind het goed zoals het is.
- Mijn hulpverlenster heeft al maanden een defecte mobiele telefoon, waardoor er geen watts app contact mogelijk is.
- Weet ik niet.
- Die is goed.
- Vind ik moeilijk om te bedenken. Ik over zie het geheel niet.
- Uitstekend.
- Is voor mij goed.
- Is prima zo!



- De hulp is al goed.
- Nog niets,
- Kon niet beter.
- Meer leuke dingen doen.
- Weet ik niet.
- Kan netter in de woning.
- Ze doen werkelijk alle hulp geven aan de klanten die ze nodig hebben.
- Meer invloed bij, woningbouw, bij financiële instanties, deurwaarders.
- Misschien laagdrempeliger instappen. Maar als je 1x hulp krijgt van 10 voor toekomst dan is het super.
- Hebben niet echt verbeterpunten.
- Niets.
- Geen reactie gehad toen ik vervanging nodig had. Geen nummer waar ik heen kan bellen. Een receptionist die niets weet.
- Ze doet het heel fijn en goed.
- Meer of beter luister naar het probleem en goede oplossing voor vinden.

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

- Dat ik weer een beetje beter gaat en weer wat in de toekomst kan kijken.
- Dat het best goed is.
- Begrip, respect een luisterend oor.
- Weet ik niet.
- Alles.
- Alles.
- Deze organisatie oordeelt en veroordeelt in Zeelang. Geen homo's bij andere organisaties ben je in Zeeland niet welkom. Ook Goese gemeente discrimineert op een groffe wijze.
- De hulp die ik krijg om zelfstandig te zijn.
- Altijd bereikbaar in slechte tijden. Aardigheid.
- Overal, ben gewoon tevreden.
- Nou, de begeleiding die u mij geeft en dat is [...]
- De veiligheid.
- Dat ik hulp krijg vriendelijke mensen van het LDH.
- Alles.
- Over alles.
- Altijd bereikbaar.
- Over de julp en gezellige uitstapjes.
- De contact ban mijn begeleider.



- Persoonlijk contact. Hulp bij brieven. Hulp naar andere instanties.
- Fijne coach, goede gesprekken, meer inzicht in mijn denken en doen
- Ze zijn er altijd als ik me even niet goed voel. Ze geven altijd raad en als iets niet lukt helpen ze gelijk.
- Tevreden met advies.
- Over alles goed tevreden.
- Over [...]
- De verbale omgang vind ik prettig.
- Ik ben tevreden van al onze begeleiding.
- Openheid en eerlijkheid.
- Niet over uiten, persoons okay en begeleiding uitstekend.
- Ik word geholpen om alles weer op de rit te krijgen.
- Ze staan altijd klaar.
- Over van alles. De manier hoe ik begeleid word.
- Ik ben over alles tevreden heb een hele goede betrouwbare begeleider.
- Mijn begeleider.
- Begrip plus medeleven van mijn begeleider.
- Ik heb 2 personen die mij helpen. De ene is niet goed, de andere heeft een gouden hart.
- Luisterend oor, hulp financiën vragen - ziekenhuis contact begeleidster [...]
- Mijn contactpersoon [...]
- Morele normen en waarden, respectvolle behandeling, Welgemeende liefdevolle noodopvang(opde rekening na)
- Het geduld en toewijding van de medewerkers.
- Dat de hulp beantwoord wordt dmv. begeleiding als ik daarom vraag bij [...]
- Komen op tijd. Luisteren goed. Helpen met de post.
- Begeleider.
- Ik ben tevreden dat mijn zaken geregeld worden als het zich aan dient. Als ik met een vraag zit dan krijg ik antwoord.
- Met de [pst. Raad geven.
- Voor ondersteuning, begeleiding en hulp bij overige problemen staat ze altijd klaar en doet wat er nodig is.
- Ze staan gelijk voor je klaar.
- Meer zelfvertrouwen.
- Ik vind het fijn dat mijn hulpmentor me helpt bij het contact met andere organisaties en om keuzes te maken.
- Dat er goed geluisterd word naar wat ik zelf wil en de begeleiding gaat om wat ik belangrijk vind en graag zou willen en hoe we dat samen kunnen bereiken zodat ik me beter voel.
- Van alles.



- Dat ze er echt voor je zijn.
- Dat er altijd iemand is.
- Over de woonbegeleidster, die is van onschatbare waarde.
- Het samen doen van dingen en contact met andere organisaties en dit goed afstemmen bij anderen en wat ik wil. Zoals huishoudelijk hulp wat nodig is en slachtofferhulp, rechtzaak en schuldhulpverlening. Ik vind het fijn dat de gezinscoach meedenkt over situaties met bijv. kinderen en hier tijd voor vrijmaakt. (er is geen indicatie op de kinderen).
- ik ben tevreden met alle hulp dat ik op dit moment krijg van deze organisatie.
- alles wat deze organisatie voor mij gedaan heeft
- Over allerlei dingen.
- Mijn woonbegeleidster.
- Mijn begeleidster is top, er is geen betere.
- De manier waarop mijn begeleidster mij helpt, kan niet beter.
- Geen problemen meer.
- Het contact met de medewerkster.
- Alles is goed, ik ben tevreden.
- Met maatschappelijk werken hulp zodat de mensen eten kunnen.
- Doen ze wat ik vraag en laten me zelf doen wat ik zelf nog kan.
- Luisterend oor. Hulp als er vragen zijn.
- Alles gaat goed, heb geen klachten.
- Over alles.
- Met [...]
- Normaal.
- Houden aan de afspraken.
- Zaken worden opgepakt. Er wordt naar me geluisterd.
- Dat er hulp gevoden wordt aan een kind uit mijn gezin die hard hulp nodig heeft.
- Als ik vragen heb, krijg ik antwoord.
- Begeleiding.
- Doen wat ze zeggen. Goede begeleiding naar zelfstandig wonen.
- [...]
- het niveau en toch een stukje vrijheid
- Overall
- Een luisterend oor, advies, een vertrouwensband. (belangrijk) kunnen ze zien als er wat mis is b.v. terugval.
- Over de behandeling, hoe men met mij omgaat.
- over alles
- Clienten bij InterWonen hebben vrijheid, verantwoordelijkheden, worden als volwassen behandeld en hebben de regie over hun eigen leven. Dat is heel erg fijn.

- nee
- bij mij de snelheid dat ik door kan stromen
- ze laten mij in waarde. Ze dringen het geloof niet op
- ja
- ik kan me zeer goed verzorgen. Voedsel uit de kunst
- heet gaat heel erg goed. Mijn begeleider is elke week bij mij\
- Ja, er wordt echt naar mij geluisterd.
- Ze is altijd beschikbaar. De hulp was snel geregeld. (Naam persoon) is oprecht.
- Alles is goed.
- Zij geven goed advies over financiële zaken.
- Bij alles waar ik om vraag worden mijn man en ik zelf zeer goed geholpen.
- Ik ben tevreden over hulp.
- Sociale contacten opbouwen.
- Ik ben blij met mijn huis en ik altijd terecht kan bij begeleiding.
- Dat ik me goed vind met de begeleiding die ik had en nu durft alleen verder te gaan. Heb meer zelfvertrouwen nu.
- Ze is op tijd. Ik kan alles bij haar kwijt. Een goede, lieve hulp.
- Ze staan altijd voor mij klaar.
- Meelevend, vriendelijk, eerlijk en meedenkend.
- Tevreden met totale aanbod.
- Door hun hulp ben ik in schuldsanering.
- Het is of ik een vriendin gekregen heb.
- Dat mijn hulp altijd voor mij klaarstaat. Het geeft mij het gevoel dat ik er niet alleen voor sta.
- Personeel aardig & vriendelijk.
- Luisterend oor hebben.
- Oké.
- Dat het goed komt met mijn papieren.
- Mijn woonbegeleidster.
- De persoon die mij helpt doet alles wat zij kan om mij te helpen. Ben zeer tevreden over haar.
- De aandacht en medewerking van de begeleiders. Zij die me geholpen hebben zijn kanjers.
- Zo blijven.
- Ik krijg goede hulp van die organisatie.
- Snelheid/ snelle aanpak.
- Ondersteuning bij doktersbezoek. Veel tijd neemt. Ondersteund bij moeilijke relatie vriend.
- Alles.
- Alles.
- Over alles.
- Overal.



- Over het algemeen ben ik zeer tevreden
- Jazeker.
- Je krijgt geen hulp. Alles moet je zelf doen.
- Het personeel kan je gericht sturen naar de diverse organisaties (hulpinstanties). De organisatie voorziet in de basis behoefte.
- Zeer tevreden.
- Van een paar personeelsleden.
- Alles.
- Alles eigenlijk.
- Dagbesteding hulpverlener steun interesse in cliënt.
- Alles.
- Bijna alles.
- Luisterend oor, dingen in gang zetten, begeleiding bij opvoeding.
- Goed.
- Betere afstemming op wel en wat voor hulp het best is.
- Dat je genoeg aandacht krijgt en hulp.
- Inzet materie die ik krijg soms vervoer.
- Nee een [...] is het hier.
- Onderdak, eten, warmte.
- Tevreden over sommige personeelsleden.
- Geestelijke steun.
- Prima instelling.
- Heel vriendelijk zijn ze.
- De medewerkster. Het contact.
- Alles.
- Goed.
- Ik heb nu het idee dat alles waar ik mee zit aangepakt wordt.
- Alles.
- Ze staan altijd voor me klaar.
- Communicatie, aandacht, een luisterend oor.
- Pas net begonnen totaal geen verbetering dus niks.
- Over mijn laatste begeleider die ik nog steeds heb.
- Ik krijg uitstekende hulp vanuit mijn begeleidster.
- Zekers.
- Huis via Housing First en de hulp/huisbezoek.
- Ik ben zeer tevreden en vertrouw mij hulp volkomen.
- Woonbegeleiding is goed bereikbaar en helpt mij goed.
- Ik krijg er rust van.



- Begeleiding hulp die ik krijg.
- Met overal alles ben ik tevreden.
- Woonbegeleiding.
- Het oprechte luisteren.
- Word goed geluisterd en problemen aangepakt.
- Manier van omgaan met beperking.
- Afspraak is afspraak.
- Beetje filteren gebeurtenissen dagelijks leven en hulp bij belangrijke zaken.
- Zo gauw mogelijk een huis. Voor mij en kinderen zodat alles normaal is.
- Dat ik terug gebeld wordt, als ik bel.
- WNG had ik veel eerder contact mee moeten hebben.
- Het persoonlijk contact.
- vriendelijk, begeleiding in fijn.
- Alles wordt met mij besproken.
- mijn begeleidster.
- persoonlijke begeleiding en inzet.
- Ik heb veel geleerd van de medewerkers.
- wordt als gewone burger gezien en er wordt naar me geluisterd
- de medewerker die we nu hebben zijn we zeer tevreden over, omdat ze eerlijk is en me heel erg heeft geholpen.
- ik heb een goede hulp uitzondering van de geldzoekers.
- dat er sowieso een organisatie is die hulp kan bieden.
- ik ben zeer tevreden over mijn begeleidster.
- wat ik krijg, wat ik nodig heb.
- alles.
- werk begeleider, woon begeleider, huishoud begeleider.
- altijd bereikbaar.
- sommige medewerkers hadden het goed over voor mij en hebben mij goed begeleid.
- ze is o ptijd en verder helpt ze goed en geeft opdrachten om ze proberen.
- ik word overal in gesteund iets wat ik nooit eerder heb ervaren.
- je kan verkomen als je alle hulp/handvaten pakt die geboden worden.
- ja.
- ze brengen je weer op het goede pad samen met je.
- alles.
- advies en alle begeleiding.
- de manier waarop ze met de mensen omgaan. de hulp, steun en adviezen.
- met me pb'ers
- behulpzaam.



- houden zich aan afspraken.
- over alles.
- leuke plek.
- ik heb een dak boven mijn hoofd.
- Bereikbaarheid.
- Ik vind het fijn dat mijn begeleidster sommige telefoontjes voor mij pleegt en mij heeft aange-
meld voor financiële hulp.
- als de planning goed verloopt.
- alles.
- vriendelijke medewerkers, christelijk.
- ze stellen mij op mijn gemak, zijn alle dagen open.
- ja.
- passend en direct gericht met begrip.
- ik heb geen mening.
- zonder deze organisatie was ik nu niet zo ver, zoals ik nu ben ben ik tevreden.
- alles.
- zonder dit zou ik waarschijnlijk te ver afgedwaald zijn, heb nu weer hoop.
- alles word geregeld wat ik nodig heb, ondersteuning bij bezoek instanties en schrijven brieven, ik
ben tevreden.
- als er iets is met mij/voor mij dan ben je er altijd en pak je het voor me op, ook als ik stres heb
praat je me rustig, je geeft altijd antwoord, hoeft er nooit zelf achter aan te zitten.
- ik ben erg tevreden over de hulp die ik krijg van de organisatie.
- het krijgen van adviezen.
- nog geen mening over.
- ja ben tevreden zie ook vraag 41a.
- had aangegeven dat het niet meer ging thuis en eigenlijk binnen 2 weken had ik de hulp die ik
nodig had en elke keer word er geëvalueerd
- dat er goed naar mijn wensen word geluisterd en ook tegelijkertijd een realistische aanpak ge-
planed.
- over alles.
- ik heb een luisterd oor en door deze organisatie word ik serieus genomen.
- ik krijg alle aandacht. wat wou ik nog meer willen?
- door de geestelijke die je dan krijg
- hulp op maat.
- ik ben tevreden over de hele hulp die ik krijg.
- dat {...} betrokken is met de cliënten.
- alles.
- actieve begeleiding, ben tevreden.



- betrokkenheid.
- voor de hulp bij de administratie, belastingen en de kredietbank en alg. begeleiding.
- dat ik het in korte tijd allemaal weer op de rails heb.
- begeleiding.
- de begeleiding van het personeel en dat ik als ik dit nodig heb, geholpen word bij het contact met ander instanties (gemeente, belasting)
- sneller een huis op me zelf
- heel veel begrip en bereidheid.
- mensenlijkheid, symphatie, emphatie, in het algemeen de goedheid.
- het helpen verkrijgen van een woning, schuldhulpverlening.
- begeleiding luistert heel goed en lost mijn problemen goed op.
- ik ben met alles heel tevreden. (praktische en geestelijke hulp)
- ik ben tevreden over de aandacht om zorgen en lasten in het leven aan te pakken.
- ik ben blij dat ze bij mij thuis komt en met hulp bij 't actie verium.
- de aandacht en de begeleiding en een luisterd oor.
- over de aandacht en zorg die ik krijg.
- dat ze zo snel bijstaan als kunnen
- dat de begeleiders langskomen.
- gaat goed zo
- over alles.
- dat er begeleiding is in mijn zorgvragen. dat er echt met me gewerkt word
- de menselijkheid van hulpverleners en medewerkers. het gevoel er niet alleen voor te staan.
- persoonlijk contact en administratie.
- respect over en weer
- ik krijg voldoende begeleiding ben erg tevreden. zijn vriendelijk, behulpzaam, begripvol
- alles is goed
- Het regelmatig contact en de hulp bij administratie.
- Ja.
- Onderdak en huisvesting
- consequent afspraken. gezamenlijke activiteiten. altijd iemand aanwezig.
- in het algemeen ben ik tevreden.
- dat ik de vrijheid heb om te gaan en staan waar ik wil.
- doe vrijwilligerswerk klussenteam leuke zelfde groep.
- met mijn schulden.
- zo'n beetje alles is goed ik ben snel tevreden.
- ik krijg goede zorg.
- ik krijg goede zorg.
- over alles.



- over de begeleiding.
- ze staan echt gelijk voor je klaar.
- ik heb nog nooit zoveel helderheid gekregen van een hulpverlener. bedankt voor het gestelde vertrouwen.
- Ze doen wat je van hun kan verwachten.
- Over alles.
- Heb iemand van m'n eigen leeftijd dus praat wel een stuk makkelijker.
- De hulpvraag, aandacht, alhoewel het gewenste resultaat vaak te wensen overlaat, zie boven verhelderd!!
- Met alles wat jullie doen en goede inzet tonen.
- Mijn begeleidster helpt ons altijd met wat we ook nodig hebben.
- Over alles.
- Niet geforceerd.
- Ze helpen je hier goed en op heel veel gebieden de coaches zijn bereid veel dingen met je samen te doen.
- Niets wordt doorverteld aan mijn moeder.
- Nergens.
- Het is altijd leuk als iemand mee helpt.
- Tevreden
- Over het bestuur!
- Het luisterend oor.
- Samenwerking onderling.
- Dat ze de tijd voor je nemen.
- De professionele begeleiding.
- Zeer tevreden.
- Ik heb geen woorden voor. 1000x goed.
- Over alles.
- De hulp waar ik bij nodig heb.
- Begeleiding.
- Geld.
- Over alles zeer vriendelijke mensen.
- Over alles.
- eten, gebruik maken van de faciliteiten die aanwezig zijn.
- Het is voldoende.
- Zeer goed tot uitmuntend.
- Ben tevreden over alle hulp.
- Ondersteuning en ik voel me gewoon veilig thuis en gelukkig.
- Post financieel regelen.



- De begeleiding 1 op 1. Gewoon de manier van aanpak van de organisatie.
- Ik ben over alles tevreden. Als ik bel wordt er direct actie ondernemen.
- nette fatsoenlijke medewerkers, stipt in afspraken.
- Dat alles geregeld wordt.
- Onleesbaar.
- Luisterend oor.
- Als er iets moeilijks geregeld moet worden staan ze klaar.
- Ben tevreden hoe mijn doelen behaald en goede samenwerking met mijn huidige begeleiding.
- Over alles goede service, word goed naar je geluisterd.
- Overal over.
- Alles zoals de gesprekken de ondernomen acties zoals budgettering regelen enzovoort.
- Behulpzaamheid, betrokkenheid bij problemen.
- Gaat prima zo.
- De aansprakelijkheid.
- Vriendelijkheid, veel hulp bij financiën, contacten leggen met instanties.
- Ik ben tevreden om alle hulp die ik krijg en heel erg blij en dankbaar.
- De betrokkenheid.
- Luisterend oor.
- De hulp die (naam persoon) mij bied, ben ik zeer dankbaar, want hij laat me zien dat het niet altijd negatief hoeft te zijn.
- Met de dak boven mijn hoofd. Dat ik alles kan leren zelf te regelen, maar toch met hulp.
- De organisatie helpt mij veel bij Nederlands leren en oefenen met praten.
- Wordt serieus genomen. Respect. Hulp bieden waar nodig is. Luisteren. Afspraak nakomen en op tijd afzeggen.
- Maatschappelijk werken maakte alles duidelijk.
- Kan geen antwoord geven, heb hulp van twee instanties.
- Begeleiding.
- Teveel om op te noemen.
- Ik ben tevreden dat ik hulp krijg bij de diegene die ik moeilijk vind.
- Geestelijk welzijn.
- Een persoonlijke begeleider.
- Geen idee.
- Om de hulp die ik nodig had en kreeg.
- Ik ben tevreden als ze contact opneemt met de instanties en info krijgt over mijn situatie.
- Een luisterend oor, advies etc.
- Altijd bereikbaar als ik hulp nodig heb.



- De gemaakte afspraken. Snelle antwoord op je vragen, het geeft mij een goed gevoel (beschermend) ze kijken wat voor jou het beste is, en moet mij daar het beste aan houden voor een betere toekomst. Bewindvoerder is snel geregeld.
- Ja.
- Kan goed met hem over weg.
- Ik heb (naam persoon), zij is de beste die ik heb gehad. Als mijn maatschappelijk werkster. Ze werkt goed met wat zij doet, zij luisterd en samen zoeken we naar de beste oplossingen, en dat is toch een fijn gevoel. Zij is de beste!
- Goede en snelle hulp, indien nodig.
- Zeer adequaat, liefdevol,gevoel voor humor, intelligent.
- Luisteren goed. Als je eerlijk bent krijg je de goede hulpmiddelen. (bv papierwerk,maatschappelijk werk). Hulp van andere organisaties, schuldhulp,psychische hulp. Goede hulp dus vind ik!
- de hulp aan de hulpbehoevende
- Dat het fijn voelt dat ik er niet helemaal alleen voor sta.
- Ze luisteren goed naar je hulpvragen.
- Dat ik heb geleerd om eerst te denken en dan pas te doen.
- Bijna alles.
- Ik heb een zelfstandig huis, en krijg hulp waar nodig.
- Dat mijn begeleider goed en en aandachtig naar mij luisterd.
- Dat er toch beetje begeleiding is. En dat ik een dak boven me hoofd heb.
- Geen idee.
- Alles.
- Ik vind dat ze heel goed zijn. Als ik niks kan, dan helpen ze mij eruit. En ze zijn heel behulpzaam, vooral (naam persoon).
- De hulpverleners doen alles wat ze voor je doen uit het diepste van hun hart.
- Dat ik een goede begeleider heb. Vriendelijk, hulpzaam, aardig.
- Ik heb onderdak.
- De positiviteit, denken in oplossingen en mogelijkheden. Dit heb ik ook echt geleerd en neem ik mee in de toekomst!
- Ik ben zeer tevreden over de hulp die mij wordt geboden.
- Hulp met papierwerk.
- Ja.
- Dat ze nu organiseren, bijeenkomst met de bewoners en luistert naar ze.
- (naam persoon) helpt mij uitstekend. Ben blij dat zij mijn begeleider is.
- Luisteren, begrip.
- Dat ik de hulp krijg die ik nodig heb, als ik er om vraag.
- De hulp die ik hoor te krijgen, en wat ik wil krijg ik ook.



- Ik ben heel tevreden met de hulp die ik krijg, vooral dat mijn leven is nu veel meer beter en netjes in orde vooral met mijn papieren posten enz.
- Over mijn begeleider, ze helpt me heel goed.
- Begeleiding.
- Goed bereikbaar.
- Het meegaan naar afspraken + de schijnheiligheid.
- Ja, zeer tevreden.
- Ik word heel goed geholpen. Dank u wel voor de hulp.
- Adviezen die ik krijg en de goeie communicatie. Tussen medewerker en mijn contactpersoon.
- Dat ik meer inzicht heb gekregen in financieën + schulden.
- Geheel tevreden.
- Het geduld en respect tegenover mij en mijn omgeving.
- De schop onder de kont. Toch even alles van je afpraten.
- Over alles wat ik van hun geleerd heb.
- Ja.
- Ja.
- Moeilijk leesbaar.
- Dat ze langskomen.
- Kon snel terecht.
- Neen.
- Ik ben super blij met mijn begeleidster (naam persoon). Ze is lief luistert aandachtig. Neemt initiatief indien nodig, en ze is echt als een moederfiguur.
- yep
- Christelijkheid.
- Dat ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen.
- Ik ben vooral tevreden over mijn begeleidster.
- Als ik om hulp vraag dat ik het ook krijg.
- Dat ze er is als ik dat nodig heb.
- Aandacht, probleem oplossend vermogen.
- Alles.
- Ben zeer te spreken over mijn begeleidster.
- Advies.
- Kans op opleiding een dak boven mijn hoofd.
- Over de huisvesting. Ook met mijn begeleidster eigenlijk met alles.
- Het regelen van de schulden en woonruimte,
- Op alle fronten ben ik tevreden.
- Attent, klaar om te helpen.
- Tot nu toe de begeleiding/begeleider.

- Wanneer ze boodschappen met me doen.
- Hoe mijn begeleiders met mij omgaan.
- heel tevreden over alles eigenlijk
- De transparantie
- Dat de gezinscoach wel snel actie onderneemt als ik me ongemakkelijk voel over mijn situatie.
- Vriendelijk, begrijpend en behulpzaam.
- Aandacht, gesprek, begeleiding met reizen naar psychotherapeute.
- Betrokkenheid en het draait om de cliënt en niet om de rest van de wereld.
- Er wordt geluisterd en gereageerd op mijn hulpvragen.
- Er is geen betere organisatie dan Leger Des Heils. Ben tevreden.
- Hulp van begeleider en collega's.
- Overal.
- Krijg adres over de opvoeding van kinderen. LDH ziet hoe ik leef en dit wordt teruggekoppeld naar de WSO deze hoeft dan niet te speculeren.
- Dat ze je in je waarde laten.
- Kan het goed vinden met de medewerker. Kan alles zeggen en bespreken.
- De rust van [...] en het begrip. Goede ideeën super geweldig hulp. Wordt er blij van.
- Het goede contact.
- De hulpgeving in het algemeen is goed.
- Over alles tevreden.
- Dat ik nu weer een woning heb en ik regelmatig bezoek krijg van hulpverlener.
- Alles.
- Ben tevreden met de hulp die mij geboden wordt.
- De efficiëntie.
- Ze helpen met alles.
- Ja.
- Over alles.
- Aandacht en serieus genomen.
- De stappen die ik gemaakt heb.
- Klantvriendelijkheid. Laagdrempelig/niet te formeel.
- Wanneer het zo uitkomt dat het goed is met mij met behulp van de begeleiding.
- Doeltreffend, persoonlijk.
- Alles.
- Goed.
- Met mijn begeleider.
- Dat de organisatie sneller dingen voor elkaar krijgen en helpen met de goeie dingen.
- Dat er naar gestraft wordt je doel te bereiken.
- Van alles.



- Persoonlijk begeleider. Menselijk gedrag.
- Ik ben zeer tevreden over de hulp die ik krijg.
- Medewerker [...] echt een topper, proff. behulpzaam, Direct en groepen, De openheid van de organisatie. Vragen zijn er welkom.
- Zijn altijd begripvol en luisteren aandachtig. Zoeken altijd een oplossing.
- Begeleiding is goed. Kan met eventuele vragen bij leiding terecht.
- Warmte en respect.
- De vriendelijkheid. Ze staan altijd voor je klaar.
- Goed tevreden.
- Ik heb een extra neutrale woning van hun nu al 2 1/2 jaar.
- Goede contact.
- Dingen die belangrijk zijn worden gedaan. En ze zijn er voor me.
- Geen idee.
- Persoonlijke aandacht.
- Ik hou ervan om te praten over de problemen.
- Ik ben tevreden over alles.
- Altijd een probleem oplossen.
- Ze helpen mij om mijn doel te bereiken.
- Met de afspraken die ik heb.
- Ze zijn er voor me!
- De gesprekken.
- n.v.t.
- Dat als iemand thuis komt.
- Goede communicatie met elkaar.
- n.v.t.
- Ze helpen je graag en leggen het goed uit.
- Over hoe de medewerkster het allemaal doet. Perfect. Ik ben enorm tevreden.
- Gesprekken, we zijn met de doelen begonnen, een aantal doelen zijn nu al bereikt. Door gesprekken ga ik sneller dingen zelf ondernemen.
- Alles wordt op een rij gezet. Stap voor stap dingen oppakken. Meer overzicht.
- De steun en de hartelijkheid.
- n.v.t.
- Mijn maatschappelijke medewerker.
- Hulp bij eigen woning zoeken en bij computer hulp die moeilijkheden brengen.
- Met medewerkers heb ik goed contact.
- Ik krijg hulp van mijn begeleider voor mijn posten.
- Als ik een vraag heb, word ik gelijk geholpen.
- Leger des Heils helpt mij goed. Zijn netjes.



- Regelmaat.
- Goed.
- De kennis van de medewerker, dat ik erdoor vooruit ga.
- De hulp die ik kreeg was geweldig. [...] is vriendelijk en erg geduldig en staat altijd voor je klaar.
- Over alles.
- Heeft mij uitstekend geholpen vanuit een zeer slechte uitgangspositie.
- De medewerker.
- Accuratie.
- Als er iemand aanwezig is, hebben ze meestal wel tijd voor je.
- Aardige medewerker.
- Dat de mijn begeleidster alles kan vertellen en hulp ervoor krijg.
- Er wordt wel goed naar mij geluisterd. Ook al heb ik 3 jaar tijd 8 pb-ers gehad.
- De eerlijkheid en openheid waar ik door mijn begeleiders behandeld wordt.
- De hulp van LDT.
- Alles.
- Medeleven.
- Transparantie. Duidelijkheid. Begrijpelijke taal. Haalbare doelen.
- Alles.
- Alles wat ze voor me doen.
- Mijn begeleiders.
- Alles!!
- met mijn vorige begeleider die heeft mij heel veel gesteund en luisterend oor en wijze raad gegeven en dat heeft mij heel veel geholpen en dat heeft ie doorgegeven aan de begeleider die ik nu heb waardoor het heel goed gaat!
- Respect en waardevol. Woord bij daad. Aandacht. Laten voelen dat je mens bent.
- Luisterend oor. Begeleiding mee gaan. Begeleiding oplossingen.
- Ik kan alles kwijt en alles wordt serieus genomen.
- Over de begeleiding bij belangrijke dingen.
- Ik ben tevreden.
- Van de hulp die ik nodig heb.
- Hulpverlener heeft veel ervaring. Kan goed luisteren en analyseren.
- Je kunt met alles bij ze terecht.
- Dat mijn huidige Begeleidster me tenminste als volwaardige volwassene behandelt. Daarmee is zij de eerste in ruim 2 jaar
- Het beter met me. Ben niet dakloos. Alles op een rijtje.
- Dat ze mij serieus nemen.
- Genoeg aandacht aan prive, zowel externe problemen te krijgen.
- Voor ons als gezin top! Andere gezinnen soms geen juiste hulp.



- Alles.
- Beter afstemmen met afspraken.
- Zijn luisterend oor. Geven advies. Helpen bij moeilijke dingen.
- Alles.
- Ja, heel erg tevreden.
- Zelfs ondersteunende vrijwilligers (service team) staan voor de waarde-en normen van het Leger des Heils.
- Op de zeer goede ambulante hulp. Het eten, het LDH service team, het spontane doch respectvol personeel. Eigenlijk over het hele leger.
- Over alles.
- Bijstaan. Zorgzaamheid.
- Dat ik niet lang op hulp hoef te wachten.
- Goede communicatie. Ik voel me vrij gerespecteerd. Veilig.
- Begeleiding.
- Ik kan beter beslissingen nemen en ik heb hoop voor mijn toekomst. Ik voel mij beschermt.
- Begripvol/warmte (naam persoon) functioneert uitstekend.
- Mijn begeleidster (naam persoon).
- Ondersteuning bij het vertalen van brieven en contacten met andere instantie.
- Hulp. Aandacht. Luisterend oor. Communicatie.
- Ben zeer tevreden als ik hulp/vragen heb staan ze direct klaar als ze aan het werk zijn.
- Ik krijg veel hulp.
- Mensen luisteren en zijn aardig.
- De organisatie op zich, empathisch coulant
- Benaderen van instanties en bewind.
- Hulp om een ander huis te krijgen.
- Heb nu eindelijk weer de moed om er voor 100% voor te gaan, door dat ik nu een nieuwe begeleidster heb, en kan goed met haar praten en ze pakt het goed op!!
- De aandacht en de meelevendheid.
- Bereikbaarheid.
- Hulp met instanties.
- Praktische hulp. Aardige medewerkers.
- Altijd op tijd.
- In zekere zin wel, maar met bovenstaande punten kan dit veel beter.
- Begeleidster altijd goed bereikbaar.
- De efficiënte werkwijze. bv Om ingang te krijgen bij bepaalde organisaties.
- Ze is professioneel en oprecht.
- Alles.
- Ben erg blij met de hulp die ik nu krijg. Staat altijd voor me klaar.



- Dat ze altijd klaar staan voor jou als je problemen hebt.
- De snelheid.
- Dat het vlug gaat.
- Mijn woonbegeleidster.
- Betrokken, accuraat, vriendelijk.
- Ja, mijn begeleider doet erg haar best voor mij en mijn gezin.
- Ja, sinds hulp gaat het wat beter met mij.
- Over alles.
- Dat je als mens in je waarde wordt gelaten.
- Het voeren van gesprekken en het afhandelen van afspraken of eventuele beloftes.
- De behandelingen zijn goed.
- Er wordt vanuit een Christelijke optiek naar de problemen gekeken
- overal over tevreden
- De aandacht, dat je bij de les blijft.
- In alle opzichten.
- Ik ben tevreden..
- Ik kan mijn praktische problemen kwijt.
- Ik krijg veel uitgelegd over situaties waardoor ik beter weet waarom zoiets werkt en/of waarom sommige dingen wel/niet moet doen.
- Hulpverlening en de toebehoren.
- Deze woning.
- Dat er naar mij geluisterd wordt.
- Ik ben zeer tevreden.
- Bereikbaarheid. Begeleiding.
- Na 4 jaar woning heeft veel te lang geduurd.
- Onduidelijkheden beantwoord.
- Duidelijkheid. Begeleiding voor mijn zoon.
- De zaken worden goed geregeld en goed voor een oplossing gekeken.
- Vriendelijkheid, begrip, ik word geholpen stapjes te nemen.
- ja
- Gesprekken, feedback, en woonruimte.
- Ze helpen me met het regelen van administratie, en andere zaken waar ik moeite mee heb.
- De hulp/steun.
- Heb een dak boven me hoofd. Als ik vragen heb of wil praten zijn ze er voor je.
- Omdat Leger des Heils klaar staat voor mijn hulpvragen.
- Hoe snel ik hulp heb gekregen vond ik geweldig, en de manier hoe ik ben opgevangen.
- Het respect wat ze hebben voor elk mens die in nood zijn! Begrip, liefde, zorgorganisatie is het Leger des Heils.

- Beter met instanties omgaan.
- We bespreken situaties, of hoe ik situaties beter aan kan pakken met de kinderen.
- Over alles wel, ze helpt goed.
- De begeleider.
- Ik kan telefoon dan snel krijg hulp.
- Dat ondergetekende van straat geplukt wordt, en in deze stichting mag verblijven. Dat ben ik de organisatie dankbaar voor.
- Heb een kundige gezinscoach waar ik zeer tevreden over ben.
- Ondersteuning bij praktische dingen. Veel praten over (de zin van) het leven.
- Zonder de hulp zou ik niet naar het ziekenhuis zijn gegaan. Dan is de kans aanwezig geweest dat ik vanwege de pijn(nierstenen) terug gevallen zou zijn in mijn verslavingen. Van alles tevreden. Telefoneren, blijft zitten met een babbeltje, neemt mij mee naar afspraken.
- Door het steuntje in de rug, kan ik onbewust mijn verzamelwoede beperken.
- Mijn hulp luistert altijd naar mij, en is goed in mij te helpen.
- Veelzijdigheid van hulp, betrokkenheid en niet te veel praten maar vooral doen!
- Goeie begeleiding.
- Vakantie voor mij en mijn kinderen. Pretpark uitje. Praten.
- Vooruitgang.
- Alles.
- Ja, in de begeleiding op financieel gebied en de beslissingen in het dagelijks leven.
- Ze nemen de tijd voor je en helpen goed!
- Luisterend oor.
- Zou het niet weten, doe alles zelf (ze hebben geen tijd of vrij).
- Kundige medewerkers, doen wat ze zeggen. Betrouwbaar, bereikbaar, luisteren goed, betrokken, komen op dingen terug, denken mee.
- Duidelijkheid, transparant.
- De hulp is prettig.
- Advies.
- Ik ben weer mens geworden!
- Duidelijke afspraken, om wat moet regelen wordt ook meteen opgepakt. En dat vind ik heel goed.
- Over alles. Ik kan niet zonder hulp (is zelfde als familie voor mij).
- Over alles, als ik een vraag heb, dan krijg ik antwoord.
- Is open.
- Alles.
- Luisterend oor, klankbord, taalbarriere, administratie/financien, motiveren, activeren, dagbesteding.
- Eigenlijk vrij veel zeg maar. Alles.
- Ze helpen en luisteren naar je, en zorgen voor een oplossing.
- Altijd bereikbaar, en klaar staan vind ik.



- Dat je serieus genomen wordt. Dat er geluisterd wordt. Dat ik doelgerichte adviezen krijg.
- Bereikbaarheid en inzet.
- "mijn" hulpverlener.
- Dat ik erg snel mijn antwoorden krijg en hulp op het moment dat het nodig is.
- De hulpverlener die ik nu heb is goed!
- Dat er goed naar me geluisterd wordt.
- Zij is voor mij de juiste persoon om mij te begeleiden.
- Ik krijg sinds een paar maand hulp van (naam persoon). Ben erg vooruit gegaan met mijn aandachtspunten. Hiervoor had ik (naam persoon) dit ging niet, het stagneerde.
- Overal.
- Ze helpen me heel goed met financieele dingen waar ik niet uit kan komen.
- Ik heb nu mijn eigen huis.
- Tips: luisterend oor, hulp bij regelen.
- Ik heb geen flauw idee.
- Ik ben zeer tevreden over het Leger des Heils.
- Ik ben tevreden met alle hulp die ik krijg.
- Alles.
- Vriendelijk, aardig alles hebben.
- Over alles eigenlijk wel.
- De samenwerking.
- Over alles.
- De begeleiding, top!
- De begeleiding is super, en vooral heel respectvol.
- Alles.
- Alles, ze hebben veel geduld gehad met mij.
- Als er wat is, wordt er altijd meteen actie ondernomen met meestal goede afloop.
- Ze zijn aardig en doen af en toe leuke dingen met ons.
- Mijn begeleider.
- Begeleiding.
- Geen klachten!
- De ruggesteun.
- Aandacht,begrip,geduld,professionaliteit,de contacten wat ze hebben, ervaring.
- Volledige inzet van onze begeleidster. Luisterend oor. Serieus! Topper!
- Oplossingen vinden, dingen uitzoeken, algemene hulp, client vriendelijk.
- Ik ben erg blij met mijn gezinscoach.
- Neemt direct actie.
- De goede steun en adviezen!
- Nee ik ben teleurgesteld van wie ik de begeleiding kreeg.



- De samenwerking.
- 10VT ondersteunt mij op alle gebieden die ik nodig heb. Mijn begeleider pakt door en help mij om dingen voor elkaar te krijgen!
- Over mijn begeleider, verder weinig contact met leger.
- Alles.



BIJLAGE 4 – OVERZICHT VERBETERSCORES

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=823)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	2,89	45,1%	1,30
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=805)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,04	28,0%	0,85
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=815)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,31	22,6%	0,75
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=813)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,25	21,9%	0,71
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=799)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,14	21,4%	0,67
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=832)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	2,99	22,0%	0,66
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=816)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,30	16,9%	0,56
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=828)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,13	17,5%	0,55
32. Gaat het door de hulp beter met u? (n=812)	resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties	3,39	16,0%	0,54
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=818)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,27	10,4%	0,34
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=830)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,30	9,9%	0,33
24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=829)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,38	9,0%	0,31
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=835)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,31	8,3%	0,27
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=829)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,42	7,2%	0,25
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=835)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,45	6,7%	0,23
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=832)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,42	6,7%	0,23
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=838)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,50	6,1%	0,21
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=833)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,31	6,4%	0,21
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=834)	passende opvang en hulp vanuit deze organisatie	3,43	4,2%	0,14
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=834)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,55	3,8%	0,14
14. Neemt de medewerker u serieus? (n=833)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,59	3,6%	0,13
11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=834)	het contact met de medewerkers van deze organisatie	3,29	2,4%	0,08

