



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl



Rapport CQI-meting

Opvang (niet-ambulant)

Leger des Heils

Versie 3.0.0

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 (niet-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	31
05 METHODE VERBETERSCORES.....	32
06 VERBETERKWADRANTEN	34
07 SAMENVATTING.....	38
BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES	39
BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST CQI OPVANG NIET-AMBULANT VERSIE 2.0.....	42
BIJLAGE 3 - ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG.....	50
BIJLAGE 4 – OVERZICHT VERBETERSCORES.....	74



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.).

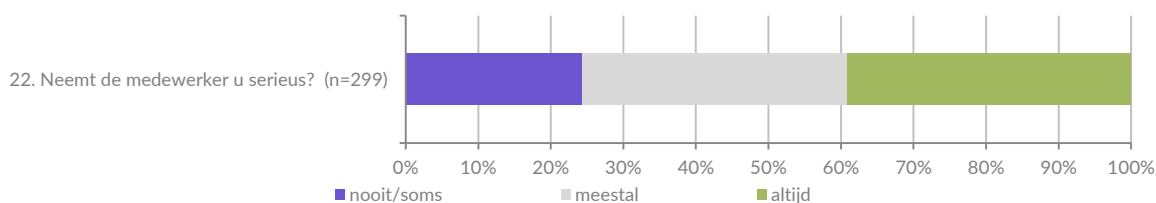
Staafdiagram

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.

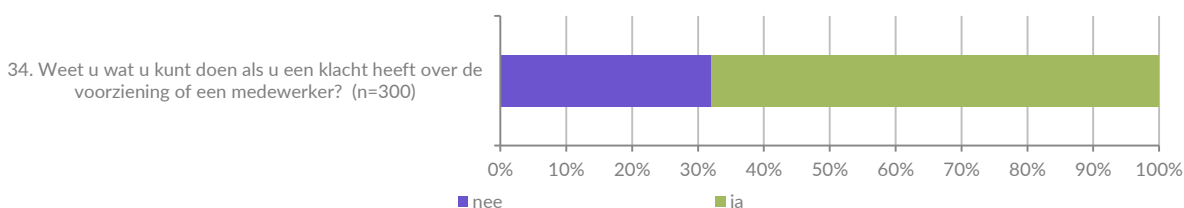
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit')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

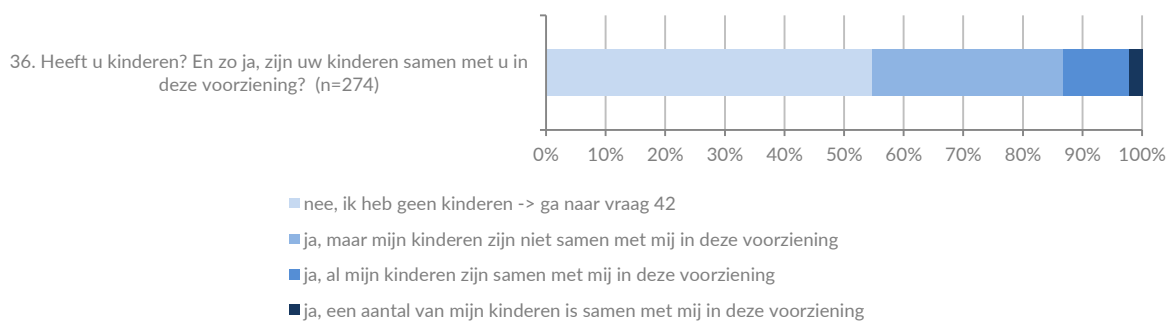
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



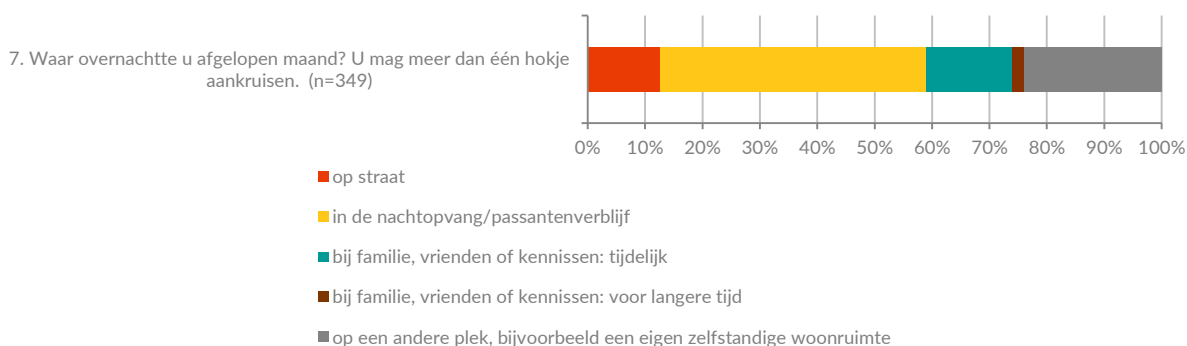
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).



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 1 van 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 niet-ambulante cliënten, versie 2.0. Deze vragenlijst bestaat uit 52 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 achtergrondgegevens. Daarna volgen vragen over de omstandigheden in de voorziening, 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 16 vragen toegevoegd aan de vragenlijst.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

Een aantal weken voor de start van de meting heeft er overleg plaats gevonden 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. Er waren geen in- en exclusiecriteria van toepassing. Ook zijn cliënten en medewerkers ingelicht over de meting.

Dataverzameling

Triqs heeft gezorgd voor de vragenlijsten en antwoordenvoloppen. Middels cliëntbijeenkomsten zijn de vragenlijsten onder niet-ambulante cliënten afgenomen. Tijdens deze bijeenkomsten waren interviewers van Triqs aanwezig om het onderzoek toe te lichten. Tevens waren deze interviewers beschikbaar voor vragen of andere vormen van hulp bij het invullen van de vragenlijst. Na afloop werden alle ingevulde vragenlijsten verzameld en teruggestuurd naar Triqs.

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		1477	
(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:			
cliënt is overleden/vragenlijst is onbestelbaar retour/cliënt behoort niet tot de doelgroep	0		
		0 -/-	
(3) aantal cliënten terecht benaderd		1477	
(4) non-respons			
aantal lege cases (minder dan 5 vragen ingevuld)	18		
aantal cliënten dat niet gereageerd heeft of niet aanwezig was	874		
		892 -/-	
(5) bruto respons (5=3-4)		555	
(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:			
aantal respondenten dat de vragen niet zelf beantwoord heeft	17		
aantal respondenten dat 22 of meer van de sleutelvragen* niet ingevuld heeft	9		
		26 -/-	
(7) netto respons (7=5-6)		529	
(8) Bruto responspercentage (8=5/3)		37,58%	
(9) Netto responspercentage (9=7/3)		35,82%	
* De sleutelvragen zijn vraag 1 t/m 9, 11 t/m 36 en 42 t/m 48.			

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)

De omstandigheden in de voorziening (vraag 11 t/m 18)

Het contact met de medewerkers van de voorziening (vraag 19 t/m 22)

Passende opvang en hulp vanuit de voorziening (vraag 23 t/m 35)

Kinderen (vraag 36 t/m 41)

Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties (vraag 42 t/m 47)

Algemeen oordeel over deze voorziening (vraag 48)

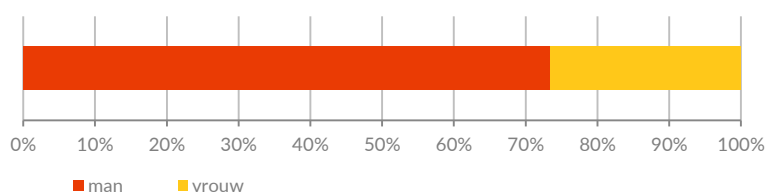
Laatste vragen (vraag 49 t/m 52)

Aanvullende vragen.

2 VRAGEN OVER UZELF

	gemiddelde leeftijd	laagste waarde	hoogste waarde
1. Wat is uw leeftijd?	42,8	16	98

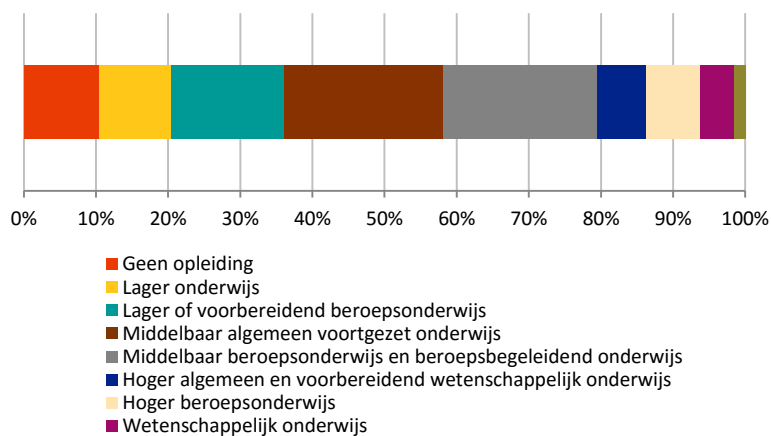
2. Bent u een man of een vrouw?
(n=515)



	man	%	vrouw	%
v02	378	73,4%	137	26,6%



3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? (n=518)

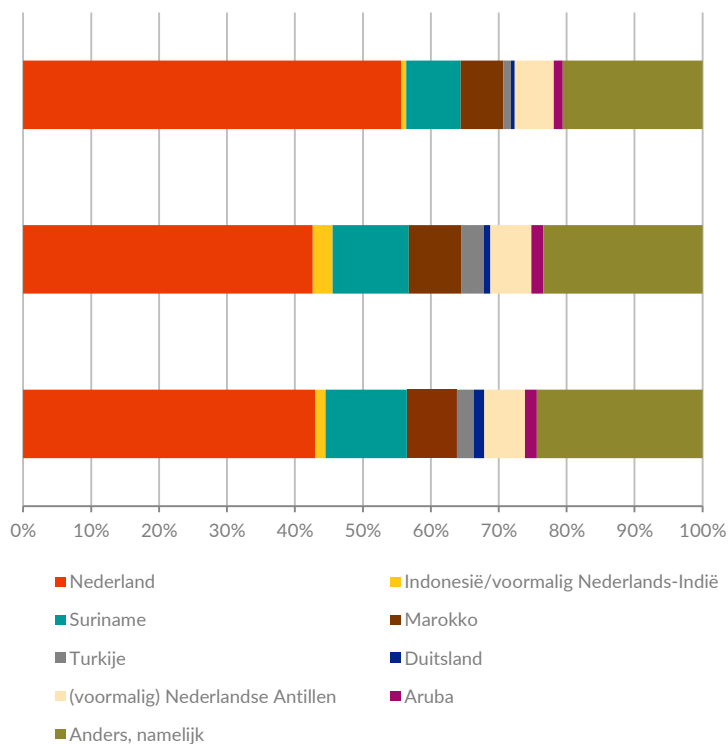


v03	n	%
Geen opleiding	54	10,4%
Lager onderwijs	52	10%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	81	15,6%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	114	22%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	111	21,4%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	35	6,8%
Hoger beroepsonderwijs	39	7,5%
Wetenschappelijk onderwijs	24	4,6%
Anders, namelijk:	8	1,5%

4. Wat is het geboorteland van uzelf?
(n=525)

5. Wat is het geboorteland van uw vader? (n=516)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder? (n=517)

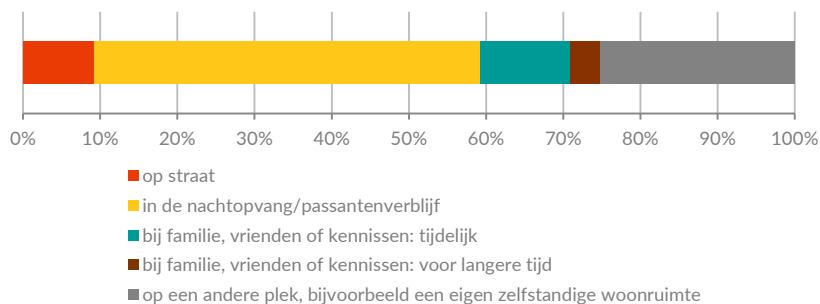


	v04	%	v05	%	v06	%
Nederland	292	55,6%	220	42,6%	222	42,9%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	4	0,8%	15	2,9%	8	1,5%
Suriname	42	8%	58	11,2%	62	12%
Marokko	33	6,3%	40	7,8%	38	7,4%
Turkije	6	1,1%	17	3,3%	13	2,5%
Duitsland	3	0,6%	5	1%	8	1,5%
(voormalig) Nederlandse Antillen	30	5,7%	31	6%	31	6%
Aruba	7	1,3%	9	1,7%	9	1,7%
Anders, namelijk	108	20,6%	121	23,4%	126	24,4%



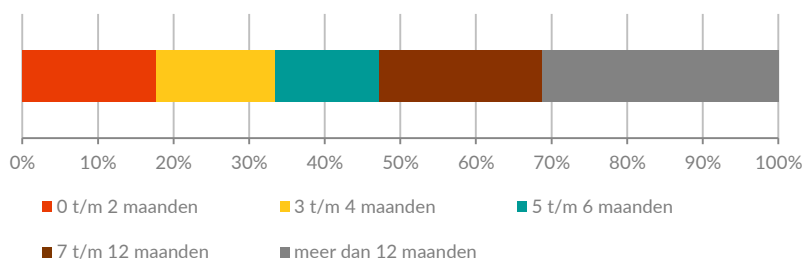
Bij onderstaande vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De 'n' in onderstaande grafiek is daarom niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.

7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=532)



	v07	%
op straat	49	9,2%
in de nachtopvang/passantenverblijf	266	50%
bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk	62	11,7%
bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd	21	3,9%
op een andere plek, bijvoorbeeld een eigen zelfstandige woonruimte	134	25,2%

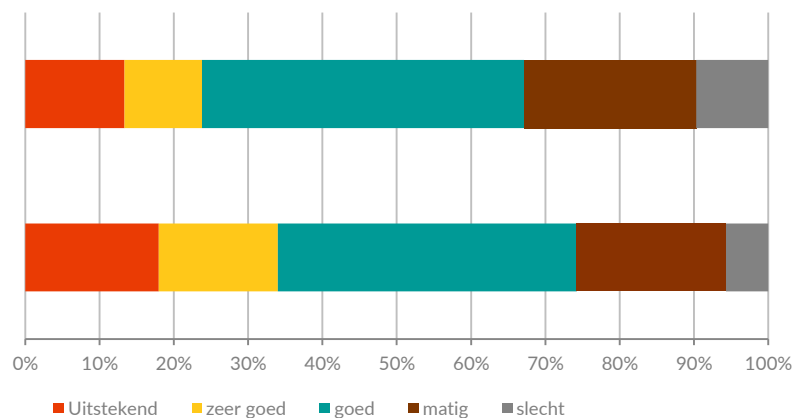
8. Sinds wanneer krijgt u opvang en hulp vanuit deze voorziening? (n=451)



	v08	%
0 t/m 2 maanden	80	17,7%
3 t/m 4 maanden	71	15,7%
5 t/m 6 maanden	62	13,7%
7 t/m 12 maanden	97	21,5%
meer dan 12 maanden	141	31,3%

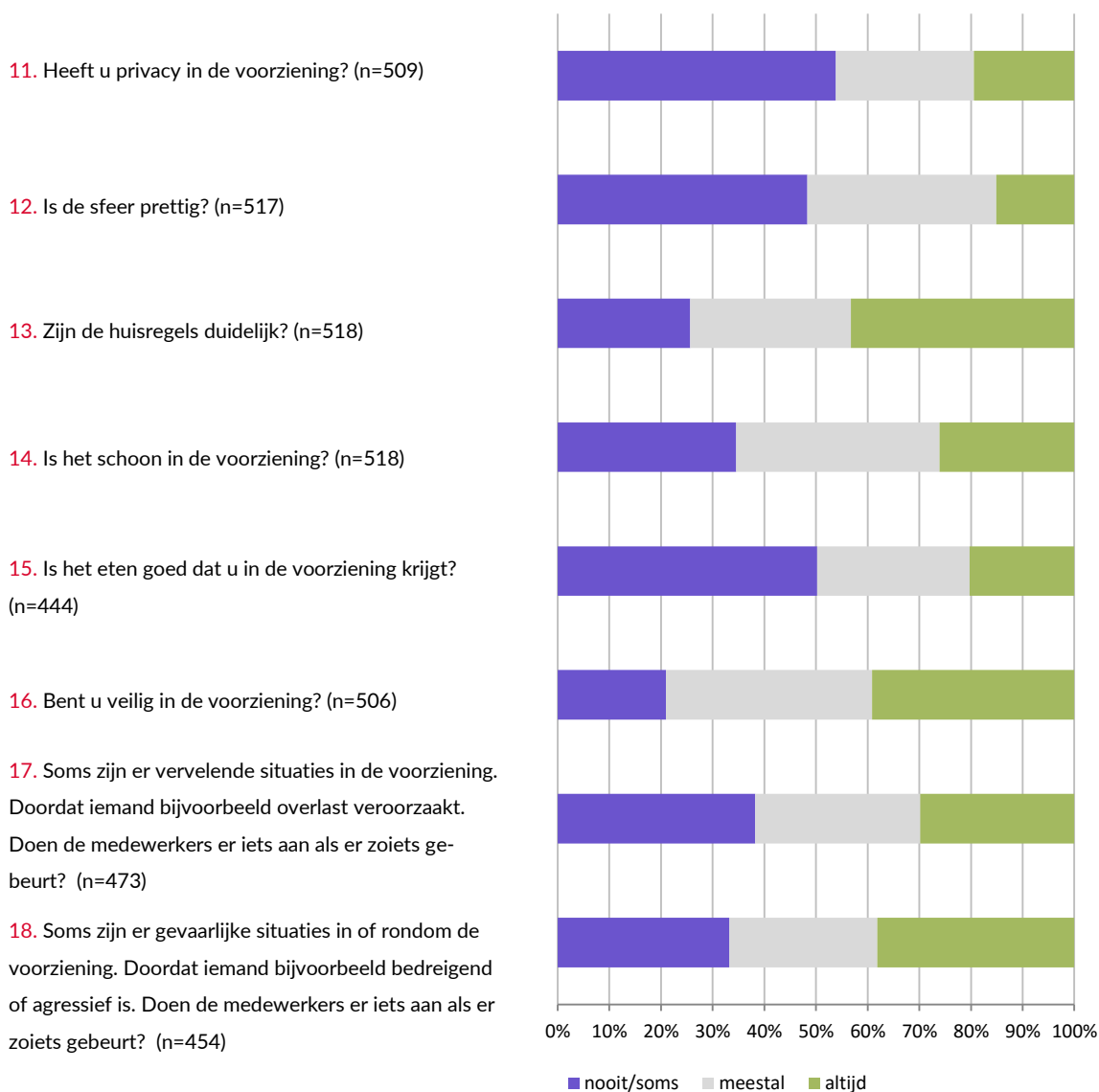
9. Hoe zou u over het algemeen uw lichamelijke gezondheid noemen?
(n=517)

10. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?
(n=512)



	v09	%	v10	%
uitstekend	69	13,3%	92	18%
zeer goed	54	10,4%	82	16%
goed	224	43,3%	206	40,2%
matig	120	23,2%	103	20,1%
slecht	50	9,7%	29	5,7%

3 DE OMSTANDIGHEDEN IN DE VOORZIENING



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	n.v.t.
v11	127	25%	147	28,9%	136	26,7%	99	19,4%	-
v12	41	7,9%	209	40,4%	189	36,6%	78	15,1%	-
v13	30	5,8%	103	19,9%	161	31,1%	224	43,2%	-
v14	41	7,9%	138	26,6%	204	39,4%	135	26,1%	-
v15	42	9,5%	181	40,8%	131	29,5%	90	20,3%	66
v16	35	6,9%	71	14%	202	39,9%	198	39,1%	-
v17	38	8%	143	30,2%	151	31,9%	141	29,8%	38
v18	46	10,1%	105	23,1%	130	28,6%	173	38,1%	58

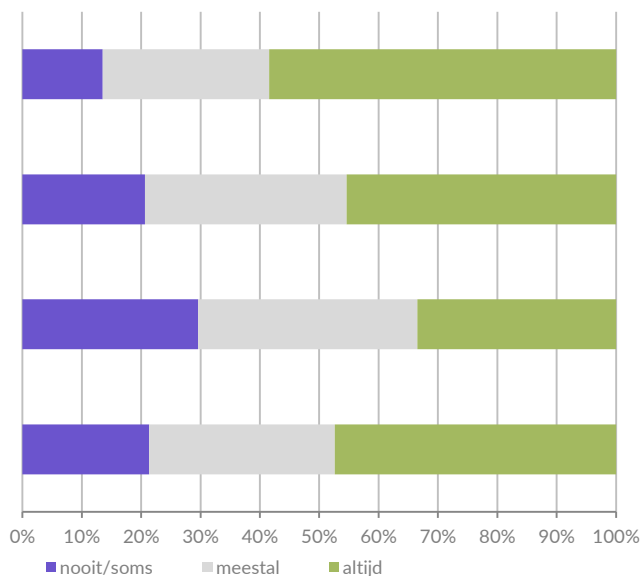
4 HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN DE VOORZIENING

19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=510)

20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=518)

21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=520)

22. Neemt de medewerker u serieus? (n=511)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v19	14	2,7%	55	10,8%	143	28%	298	58,4%
v20	11	2,1%	96	18,5%	176	34%	235	45,4%
v21	26	5%	128	24,6%	192	36,9%	174	33,5%
v22	17	3,3%	92	18%	160	31,3%	242	47,4%



5 PASSENDE OPVANG EN HULP VANUIT DE VOORZIENING

23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=517)

24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=510)

25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=512)

26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=511)

27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=517)

28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=505)

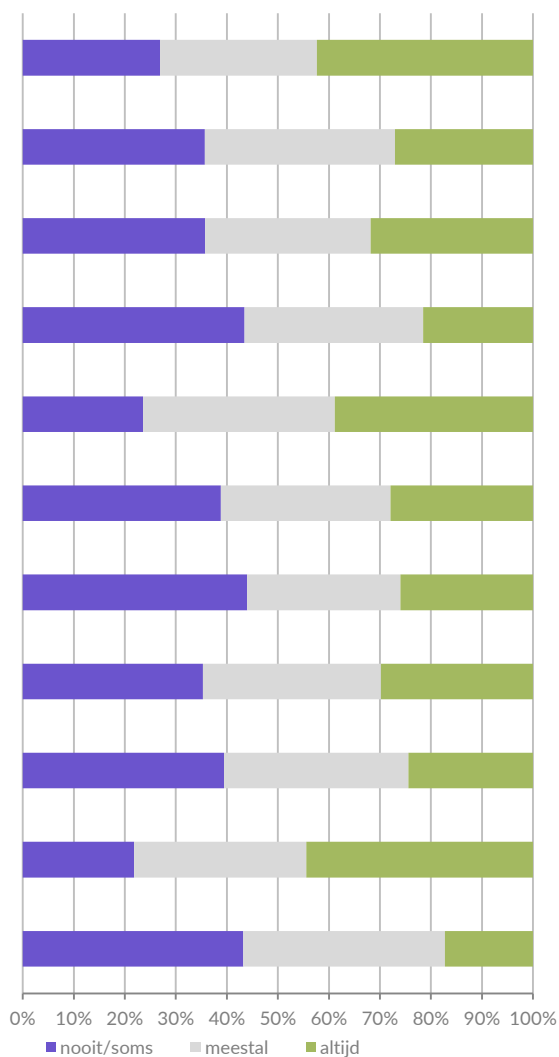
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=496)

31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=510)

32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=512)

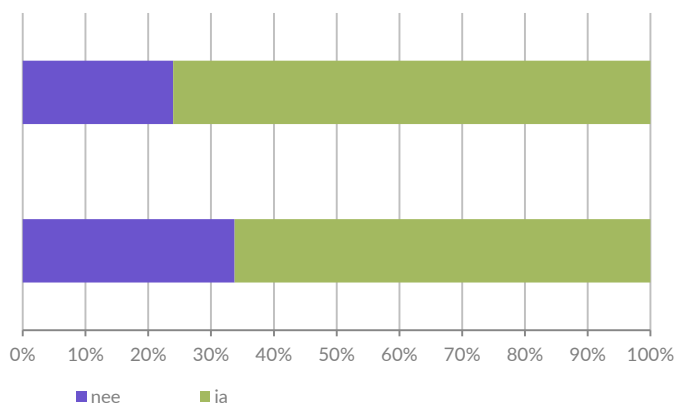
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=509)

35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=493)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v23	31	6%	108	20,9%	159	30,8%	219	42,4%
v24	33	6,5%	149	29,2%	190	37,3%	138	27,1%
v25	33	6,4%	150	29,3%	166	32,4%	163	31,8%
v26	56	11%	166	32,5%	179	35%	110	21,5%
v27	17	3,3%	105	20,3%	194	37,5%	201	38,9%
v28	87	17,2%	109	21,6%	168	33,3%	141	27,9%
v30	100	20,2%	118	23,8%	149	30%	129	26%
v31	36	7,1%	144	28,2%	178	34,9%	152	29,8%
v32	45	8,8%	157	30,7%	185	36,1%	125	24,4%
v33	23	4,5%	88	17,3%	172	33,8%	226	44,4%
v35	61	12,4%	152	30,8%	195	39,6%	85	17,2%

29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=509)



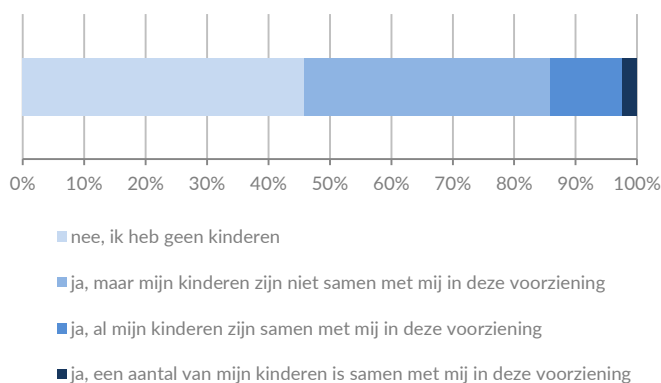
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=510)



	nee	%	ja	%
v29	122	24%	387	76%
v34	172	33,7%	338	66,3%

6 KINDEREN

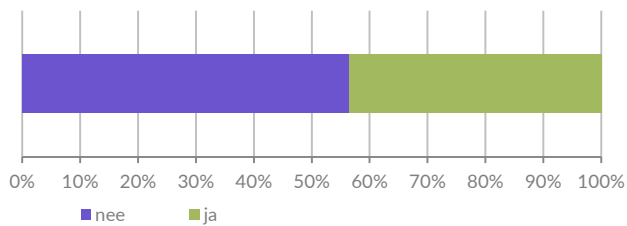
36. Heeft u kinderen? En zo ja, zijn uw kinderen samen met u in deze voorziening? (n=452)



	v36	%
nee, ik heb geen kinderen -> ga naar vraag 42	207	45,8%
ja, maar mijn kinderen zijn niet samen met mij in deze voorziening	181	40%
ja, al mijn kinderen zijn samen met mij in deze voorziening	53	11,7%
ja, een aantal van mijn kinderen is samen met mij in deze voorziening	11	2,4%



37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=62)



	nee	%	ja	%
v37	35	56,5%	27	43,5%

38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=61)



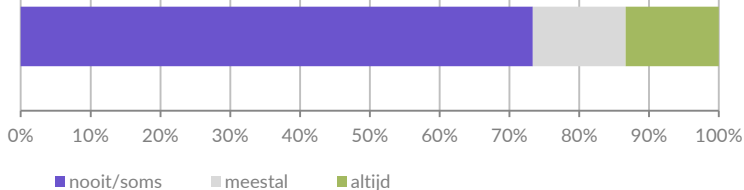
39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening? (n=63)



40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=60)



41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd? (n=60)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v38	14	23%	11	18%	13	21,3%	23	37,7%
v39	8	12,7%	17	27%	12	19%	26	41,3%
v40	20	33,3%	20	33,3%	12	20%	8	13,3%
v41	19	31,7%	25	41,7%	8	13,3%	8	13,3%

7 RESULTAAT VAN DE HULP VANUIT DE VOORZIENING EN VAN ANDERE INSTANTIES

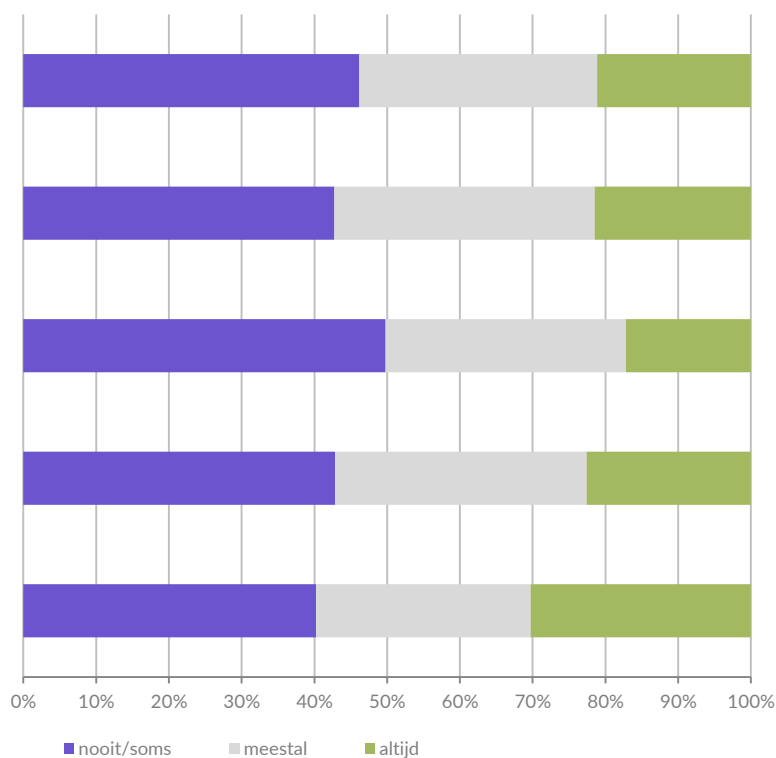
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=487)

43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=489)

44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=478)

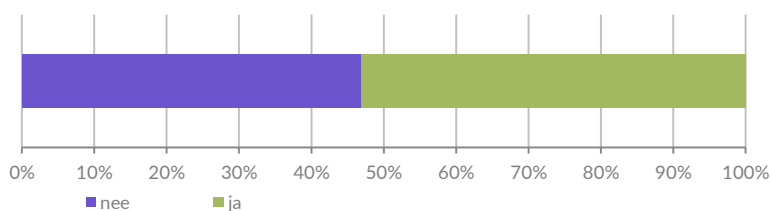
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=474)

46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=482)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v42	59	12,1%	166	34,1%	159	32,6%	103	21,1%
v43	55	11,2%	154	31,5%	175	35,8%	105	21,5%
v44	82	17,2%	156	32,6%	158	33,1%	82	17,2%
v45	60	12,7%	143	30,2%	164	34,6%	107	22,6%
v46	75	15,6%	119	24,7%	142	29,5%	146	30,3%

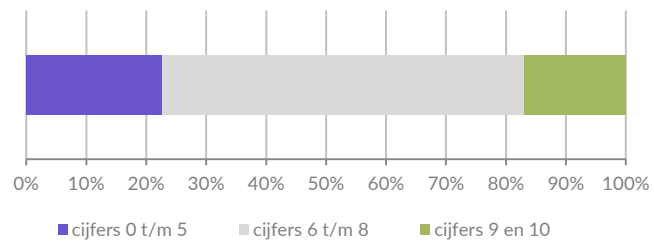
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=491)



	Nee	%	Ja	%
v47	230	46,8%	261	53,2%

8 ALGEMEEN OORDEEL OVER DEZE VOORZIENING

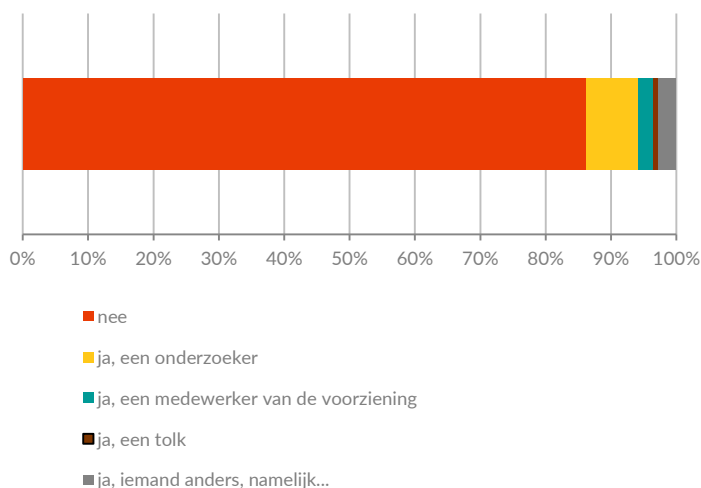
48. Welk cijfer geeft u deze voorziening? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=507)



	v48	%
0	15	3%
1	9	1,8%
2	10	2%
3	14	2,8%
4	20	3,9%
5	47	9,3%
6	73	14,4%
7	128	25,2%
8	105	20,7%
9	27	5,3%
10	59	11,6%
gemiddeld rapportcijfer	6,69	

9 LAATSTE VRAGEN

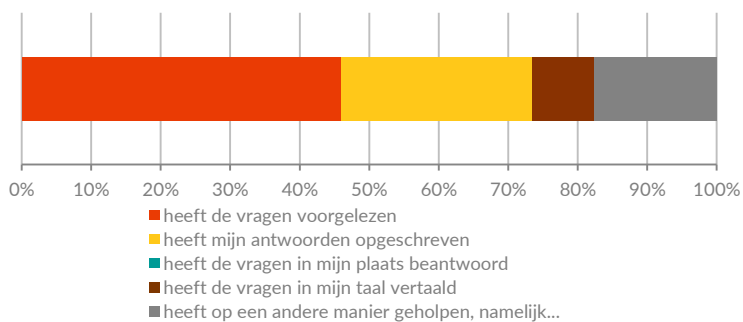
49. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=508)



	v49	%
nee	438	86,2%
ja, een onderzoeker	40	7,9%
ja, een medewerker van de voorziening	12	2,4%
ja, een tolk	4	0,8%
ja, iemand anders, namelijk...	14	2,8%

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

50. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één hokje aankruisen. (n=113)

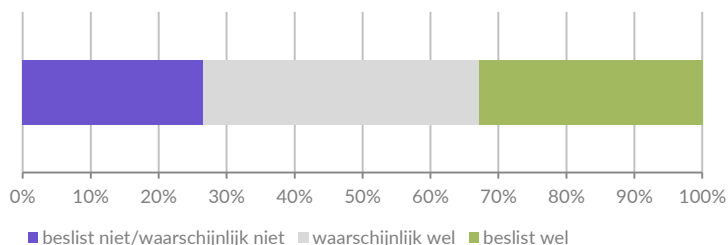


	v50	%
heeft de vragen voorgelezen	52	46%
heeft mijn antwoorden opgeschreven	31	27,4%
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord*	0	0%
heeft de vragen in mijn taal vertaald	10	8,8%
heeft op een andere manier geholpen, namelijk...	20	17,7%

10 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.

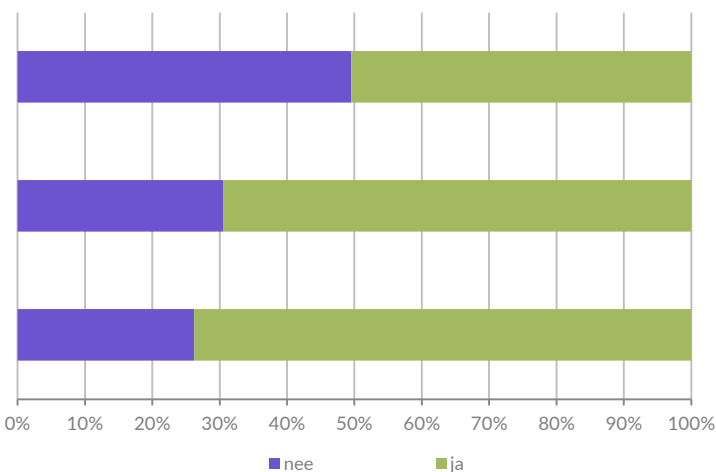
53. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen? (n=469)



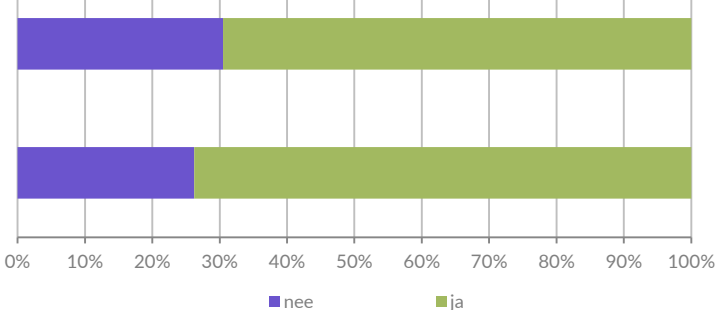
	beslist niet	%	waarschijnlijk niet	%	waarschijnlijk wel	%	beslist wel	%
v53	74	15,8%	51	10,9%	190	40,5%	154	32,8%

Plan

54. Heeft u zelf een plan waarin staat hoe uw begeleiding verloopt? (n=468)



55. Heeft u meebeslist over de inhoud van uw plan? (n=449)



56. Heeft u ingestemd met uw plan? (n=439)

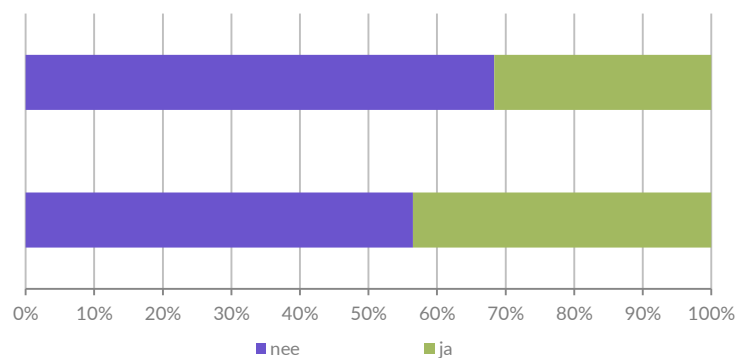


	nee	%	ja	%
v54	232	49,6%	236	50,4%
v55	137	30,5%	312	69,5%
v56	115	26,2%	324	73,8%

Hulp

57. Wordt u geholpen bij het aangaan of herstellen van relaties (familie of vrienden)? (n=455)

58. Wordt u geholpen om uw vrije tijd leuk en zinvol door te brengen? (n=462)



	nee	%	ja	%
v57	311	68,4%	144	31,6%
v58	261	56,5%	201	43,5%

Verblijf

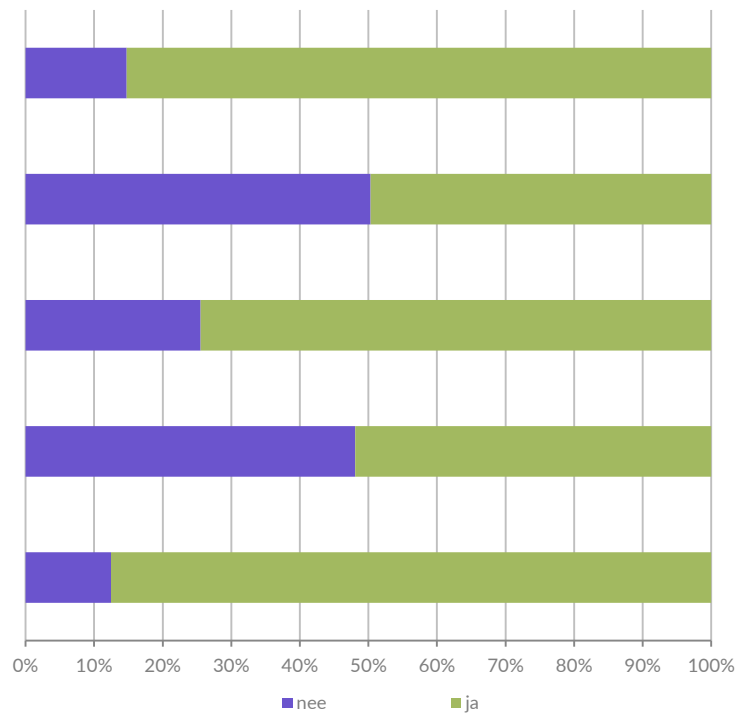
59. Heeft u toegang tot internet?
(n=475)

60. Heeft u vervoer naar school, werk
of andere dagbesteding? (n=463)

61. Is uw kamer afsluitbaar? (n=458)

62. Mag u bezoek op uw eigen kamer
ontvangen? (n=445)

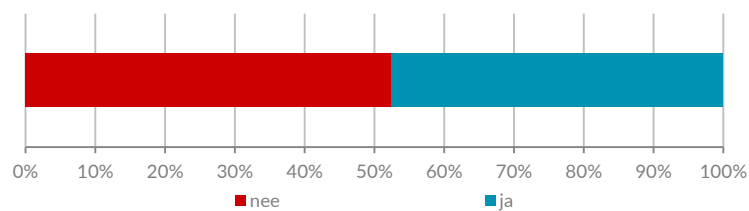
63. Zijn de medewerkers gastvrij?
(n=449)



	nee	%	ja	%
v59	70	14,7%	405	85,3%
v60	233	50,3%	230	49,7%
v61	117	25,5%	341	74,5%
v62	214	48,1%	231	51,9%
v63	56	12,5%	393	87,5%

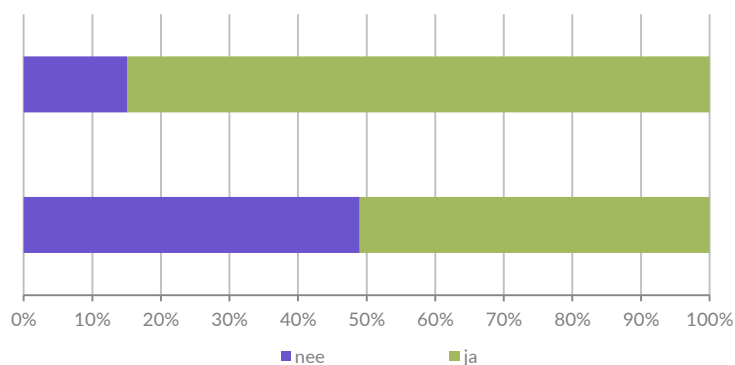
Overlast

64. Heeft u persoonlijk ervaring met
overlast van medebewoners van het
Leger des Heils? (n=452)

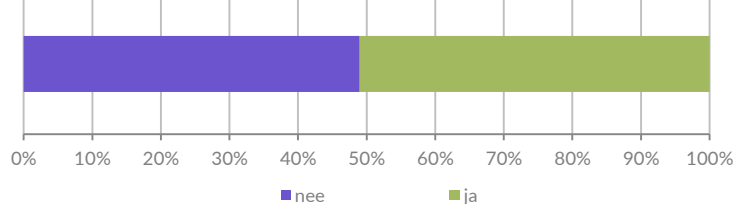


	nee	%	ja	%
v64	237	52,4%	215	47,6%

65. Heeft u dit aangekaart bij de begeleider? (n=206)



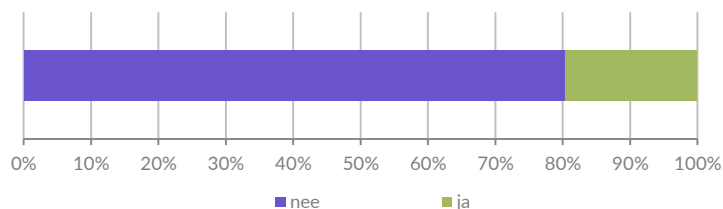
66. Bent u tevreden over de afhandeling? (n=200)



	nee	%	ja	%
v65	31	15%	175	85%
v66	98	49%	102	51%

Overige vragen

67. Ondervindt u problemen als u een verzekering wilt afsluiten? (n=434)



	nee	%	ja	%
v67	349	80,4%	85	19,6%

Toelichting bij vraag 67:

- Nog niet gedaan.
- Moet ik nog doen.
- Financieel geen klachten.
- Heb boetes open staan.
- Je mag niks afsluiten, omdat het een risico adres is.
- Geen verzekering.
- Voor wat, er wordt toch niks gedaan.
- Moeilijk van de grond komen van automatische betaling.
- Nederland is ziek lang!
- Strafblad
- Mag ik zelf niet afsluiten. Sta onder bewind.



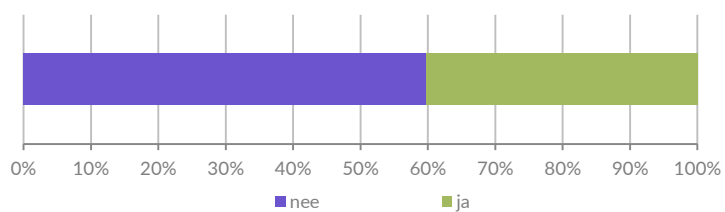
- Wel met tv of mobiel.
- Eigen schuld.
- Geen zorgverzekering.
- Ik kan dat best zelf van het internet regelen.
- N.v.t.
- Via bnd bewindvoerders.
- N.v.t.
- Vanwege een schuld.
- Detentie verleden.
- Weet ik niet.
- N.V.T
- Geen geld voor dus probleem om te betalen.
- Word direct afgewezen.
- I.v.m. schuld mag ik niet overstappen.
- Ziektekosten.
- Papierwinkel/bureaucratie.
- Nu alleen basisverzekering mogelijk.
- Nog niet bekend.
- Weet niet hoe.
- I.v.m vroegere delicten + geen goeie papieren.
- Schulden.
- Weet ik niet, niet geprobeerd.
- Achterstand met betalingen.
- Financieel zit ik krap.
- Heb bewindvoering.
- Aansprakelijkheidverzekering.
- Denk van uzelf?
- Particulier huisbaas.
- Onduidelijke vraag.
- Nog niet.
- Ik heb al verzekering.
- Bewindvoerder.
- Nog niet tegengekomen.
- Wist niet dat het kon.
- Al geprobeerd.
- Ze helpen met alles.
- Nah
- Heb probleemloos zorgverzekering afgesloten.



- Schulden bij zorgverzekeraar.
- Geen verzekering.
- Geen idee.
- Bewindvoering doet dat.
- Wegens ziekte.
- Maar dat komt omdat ik 21 jaar in de gevangenis zat.
- Nooit gedaan.
- Ik heb een budgetbeheer bankrekening.
- Nog geen documenten.
- Is allemaal al geregeld.
- Budget via bewindvoerder is zeer laag.
- Heb geen verzekering.
- Geen verandering aangegaan.
- Dat weet ik nog niet.
- Niet gedaan.
- Door mijn schulden.
- Geen papieren.
- Weet ik niet.
- Geen ez vr.
- Aansprakelijkheid lukt niet makkelijk.
- Kost geld.
- Heb ik Interpolis.....
- Niet meer van toepassing.
- Licht kapot zaklamp.
- Heb geen verzekering.
- Unive (auto verzekering).
- Niet dat ik weet.
- Schulden.



68. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=464)



	nee	%	ja	%
v68	277	59,7%	187	40,3%

05 | DEEL 2 – VERBETERSCORES

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



06 | METHODE VERBETERSCORES

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 pilot. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

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

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

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

Om tot de 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 15 en vraag 29 komen niet voor in de belangenvragenlijst. Voor deze vragen 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.

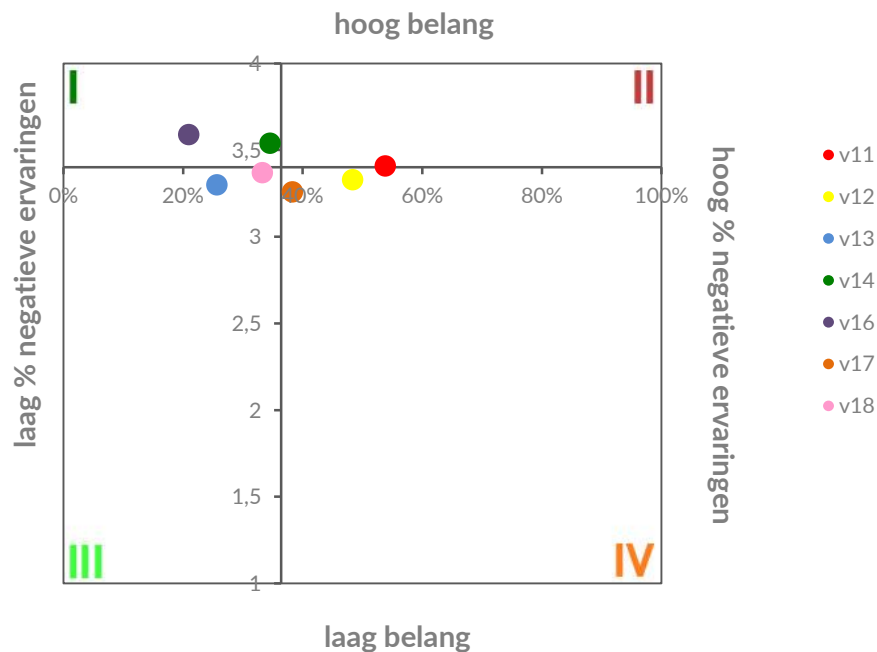
Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

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 wat te zien is aan de horizontale as in de navolgende diagrammen.

07 | VERBETERKWADRANTEN

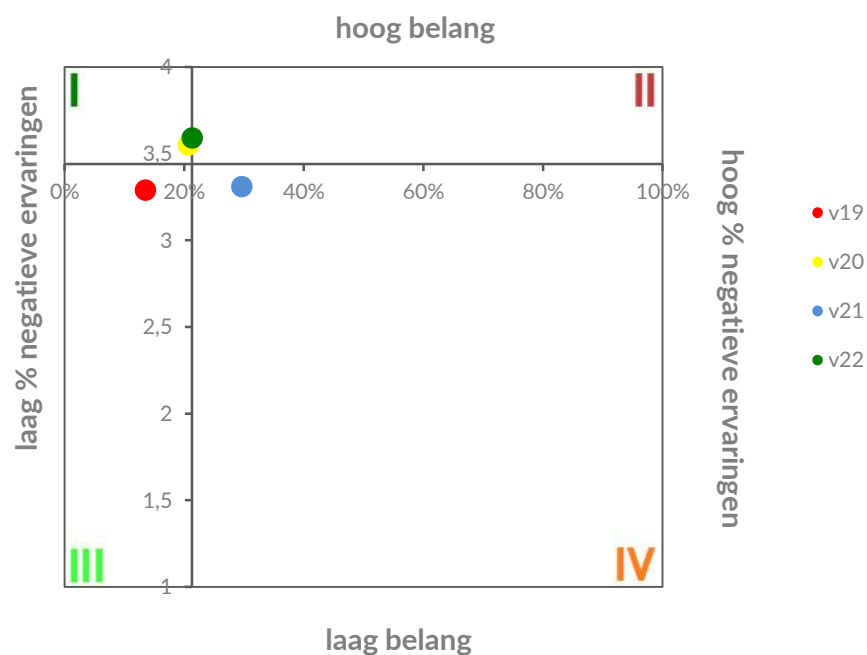
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

1 DE OMSTANDIGHEDEN IN DE VOORZIENING



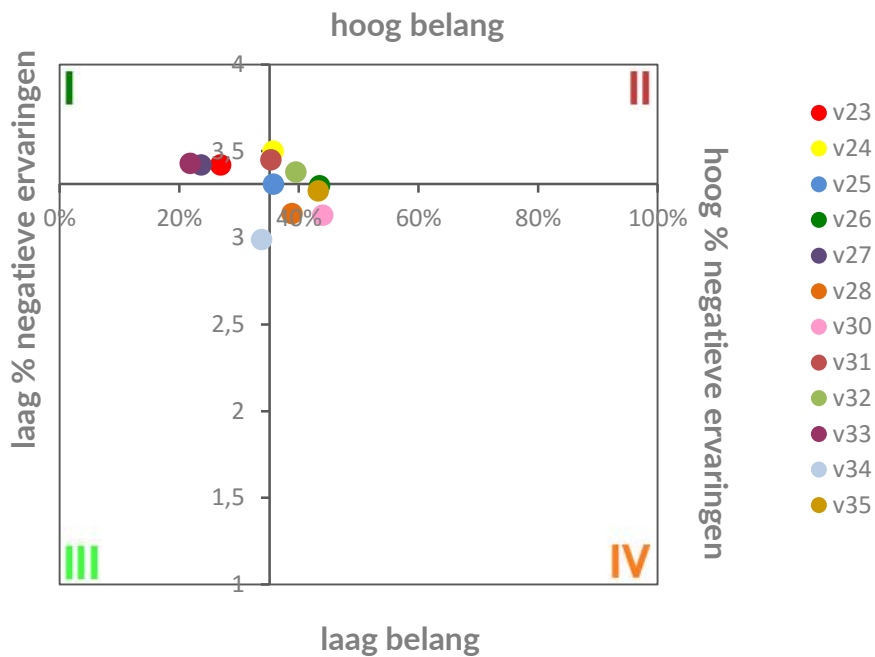
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=509)	3,41	53,8%	1,84
12. Is de sfeer prettig? (n=517)	3,33	48,4%	1,61
13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=518)	3,30	25,7%	0,85
14. Is het schoon in de voorziening? (n=518)	3,54	34,6%	1,22
16. Bent u veilig in de voorziening? (n=506)	3,59	20,9%	0,75
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=473)	3,26	38,3%	1,25
18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=454)	3,37	33,3%	1,12
	3,40	36,4%	

2 HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN DE VOORZIENING



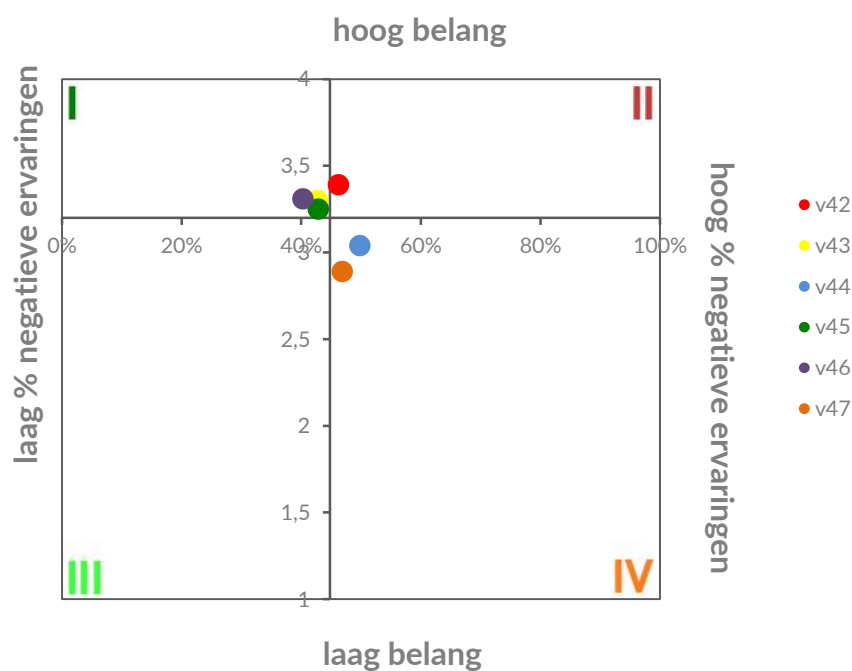
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=510)	3,29	13,5%	0,45
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=518)	3,55	20,7%	0,73
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=520)	3,31	29,6%	0,98
22. Neemt de medewerker u serieus? (n=511)	3,59	21,3%	0,77
	3,44	21,3%	

3 PASSENDE OPVANG EN HULP VANUIT DE VOORZIENING



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=517)	3,42	26,9%	0,92
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=510)	3,50	35,7%	1,25
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=512)	3,31	35,7%	1,18
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=511)	3,30	43,4%	1,43
27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=517)	3,42	23,6%	0,81
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=505)	3,14	38,8%	1,22
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=496)	3,13	44,0%	1,38
31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=510)	3,45	35,3%	1,22
32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=512)	3,38	39,5%	1,33
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=509)	3,43	21,8%	0,75
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=510)	2,99	33,7%	1,01
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=493)	3,27	43,2%	1,41
	3,31	35,1%	

4 RESULTAAT VAN DE HULP VANUIT DE VOORZIENING EN VAN ANDERE INSTANTIES



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=487)	3,39	46,2%	1,57
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=489)	3,30	42,7%	1,41
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=478)	3,04	49,8%	1,51
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=474)	3,25	42,8%	1,39
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=482)	3,31	40,2%	1,33
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=491)	2,89	46,8%	1,35
	3,20	44,8%	

08 | SAMENVATTING

Respons

Van de 1477 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 529 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 35,82%.

Algeheel oordeel

Respondenten beoordelen Leger des Heils gemiddeld met een 6,69. Van de respondenten geeft 11,6% het cijfer 10 aan Leger des Heils en 3% van de respondenten geeft het cijfer 0.

Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=509) (76%).
- Vraag 34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=510) (66,3%).
- Vraag 19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=510) (58,4%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd? (n=60) (73,4%).
- Vraag 40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=60) (66,6%).
- Vraag 37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=62) (56,5%).

Verbeterscores

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=510) (score: 0,45).
- Vraag 20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=518) (score: 0,73).
- Vraag 33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=509) (score: 0,75).
- Vraag 16. Bent u veilig in de voorziening? (n=506) (score: 0,75).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=509) (score:1,84).
- Vraag 12. Is de sfeer prettig? (n=517) (score:1,61).
- Vraag 42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=487) (score: 1,57).

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 (niet-ambulant) kunnen 4 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. Werkrelatie	19. Is de medewerker beleefd tegen u? 20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? 21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? 22. Neemt de medewerker u serieus?
2. Hulp	23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? 24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? 25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? 26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? 27. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? 30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? 31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? 32. Krijgt u op het juiste moment informatie? 33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? 35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?
3. Resultaat van de hulp	42. Gaat het door de hulp beter met u? 43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? 44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties waar u eerder problemen mee had? 45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? 46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?
4. Leefomstandigheden in de voorziening	11. Heeft u privacy in de voorziening? 12. Is de sfeer prettig? 13. Zijn de huisregels duidelijk? 14. Is het schoon in de voorziening? 16. Bent u veilig in de voorziening? 17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?

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.

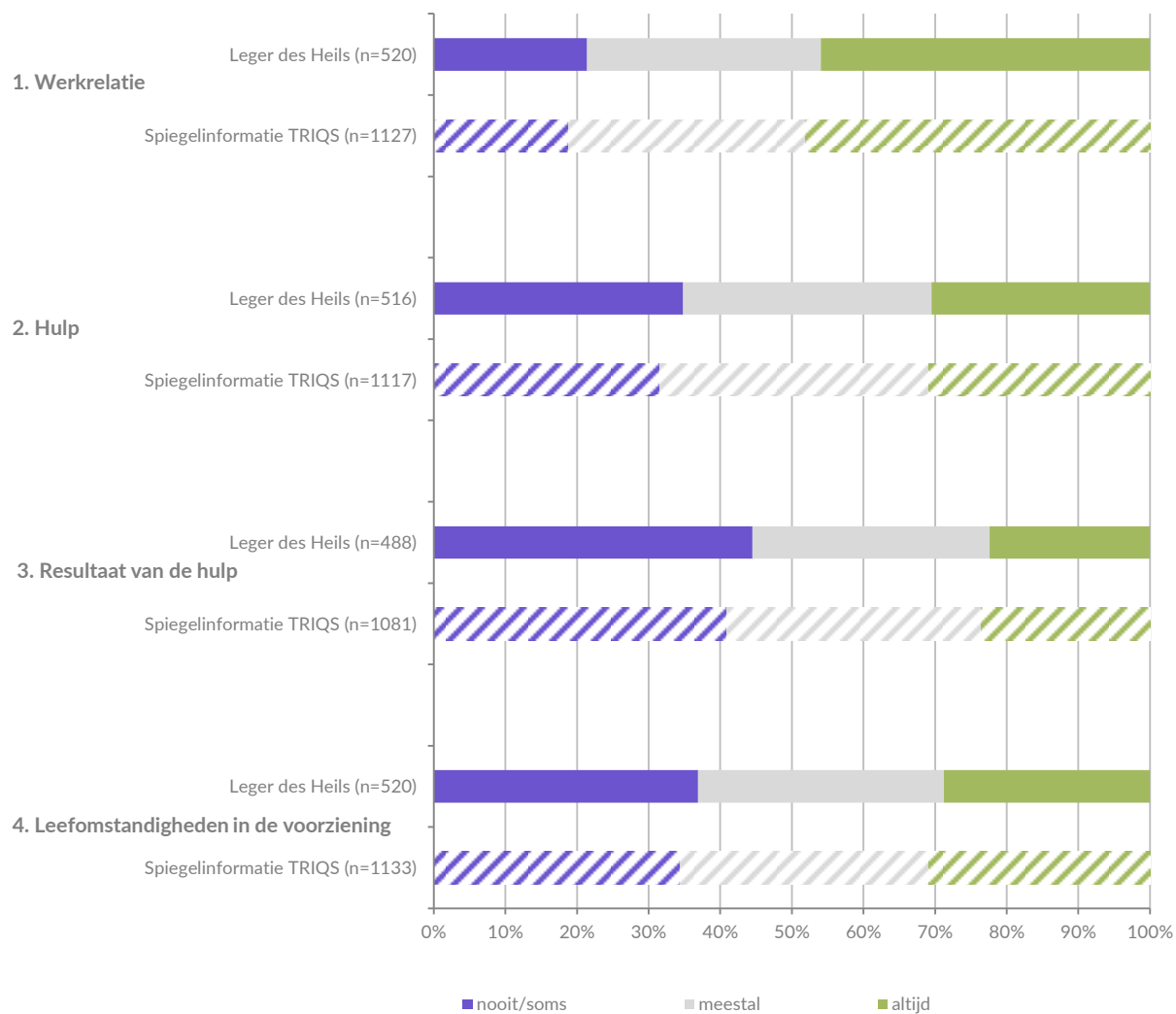
De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort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

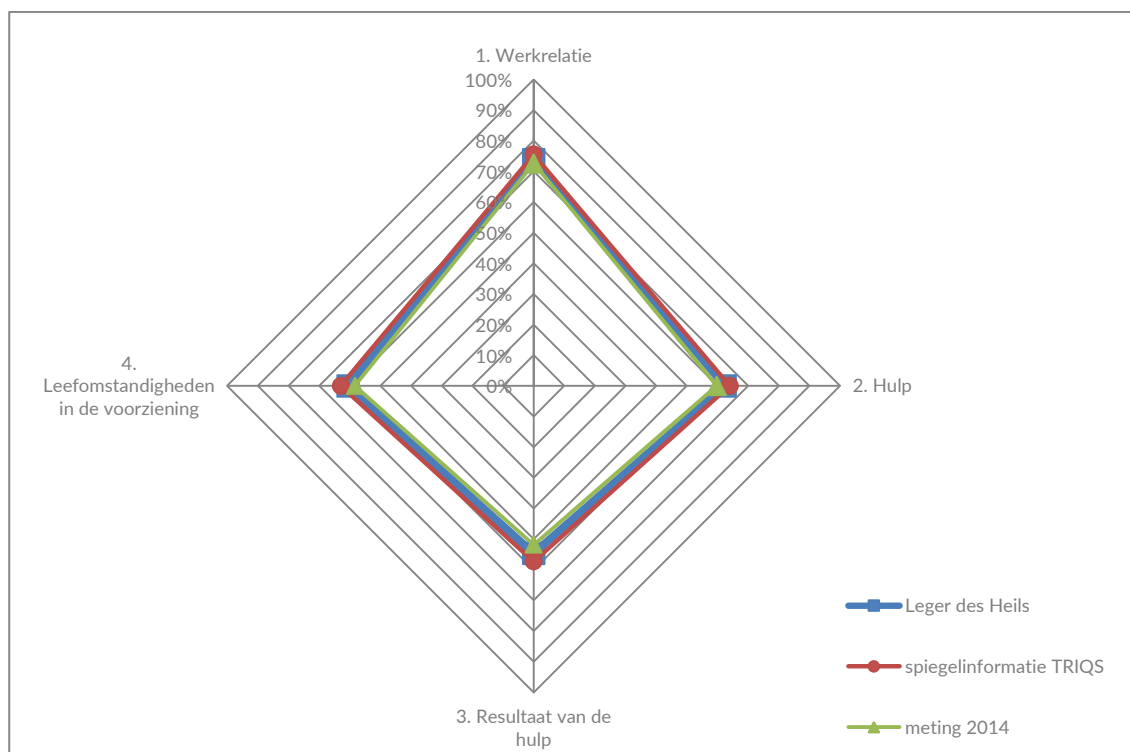
Antwoordcategorie	score
nooit	1
soms	2
meestal	3
altijd	4

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	522	3,22 73,83%	1130	3,26 75,47%	466	3,18 72,60%
2. Hulp	522	2,87 62,43%	1122	2,92 63,97%	464	2,79 59,75%
3. Resultaat van de hulp	488	2,64 54,66%	1081	2,72 57,28%	437	2,56 51,84%
4. Leefomstandigheden in de voorziening	522	2,82 60,66%	1135	2,89 62,95%	468	2,75 58,32%

BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST CQI OPVANG NIET-AMBULANT

VERSIE 2.0

LOCATIE: «ADRESNUMMER»

CODE: «CODE»



CENTRUM
KLANTERVARING ZORG



Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg



UMC St Radboud

Vragenlijst

Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang

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

CQ-index Opvang (niet-ambulant)

Versie 2.0

«LOCATIE»

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

Website: www.dynaview.nl

Uw persoonlijke code is: «CODE»

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

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

1

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



■ Waarom krijgt u deze vragenlijst?

U krijgt hulp vanuit «INSTELLING», 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. «INSTELLING» komt dus ook niet te weten wat u heeft geantwoord.

Waarover gaan de vragen?

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

Verzenddatum «BRIEFDATUM»

Hoe vult u de vragenlijst in?

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

Verkeerde hokje Goede hokje



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

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> ga naar vraag 15

- Soms staat onder een vraag een tekstvak. Bijvoorbeeld:

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



■

A. Vragen over uzelf

De volgende vragen gaan over uzelf.

1. Wat is uw leeftijd?

--	--

 jaar

2. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☐ vrouw

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

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

--

(a.u.b. in blokletters)

4. Wat is het geboorteland van uzelf?

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

--

(a.u.b. in blokletters)

■

5. Wat is het geboorteland van uw vader?

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

--

(a.u.b. in blokletters)

6. Wat is het geboorteland van uw moeder?

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

--

(a.u.b. in blokletters)

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

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

8. Sinds wanneer krijgt u opvang en hulp vanuit deze voorziening?

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

Maand - Jaar

Bijvoorbeeld:

0	1	-	2	0	1	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. De omstandigheden in de voorziening

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

11. Heeft u privacy in de voorziening?

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

12. Is de sfeer prettig?

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

13. Zijn de huisregels duidelijk?

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

14. Is het schoon in de voorziening?

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

■

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

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

16. Bent u veilig in de voorziening?

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

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

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

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

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

C. Het contact met de medewerkers van de voorziening

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

19. Is de medewerker beleefd tegen u?

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



20. Luistert de medewerker aandachtig naar u?

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

21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?

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

22. Neemt de medewerker u serieus?

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

D. Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

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

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

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

24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?

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

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

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

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

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

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

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

28. Krijgt u advies bij uw veiligheid?

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

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

- ☐ ja
- ☐ nee

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

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

31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?

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

32. Krijgt u op het juiste moment informatie?

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

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

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

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

- ☐ ja
- ☐ nee



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

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

E. Kinderen

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

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

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

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

- ☐ ja
- ☐ nee

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

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

39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?

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

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

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

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

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

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

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

42. Gaat het door de hulp beter met u?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

100%



47. Krijgt u hulp van andere instanties?

- ☐ ja
☐ nee

G. Algemeen oordeel over deze voorziening

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

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

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

H. Laatste vragen

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

U mag meer dan één hokje aankruisen.

- ☐ Nee -> **ga naar vraag 51a**
☐ Ja, een onderzoeker
☐ Ja, een medewerker van de voorziening
☐ Ja, een tolk
☐ Ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

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

(a.u.b. in blokletters)

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

(a.u.b. in blokletters)

51b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze voorziening krijgt?

(a.u.b. in blokletters)

52. Op welke datum heeft u de vragenlijst ingevuld?

		-				
Maand			Jaar			

Bijvoorbeeld:

0	1	-	2	0	1	1
Maand		-	Jaar			

Z.O.Z.



Aanvullende vragen

53. Zou u deze organisatie bij anderen aanbevelen?

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

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

56. Heeft u ingestemd met uw plan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Verblijf:

59. Heeft u toegang tot internet?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

61. Is uw kamer afsluitbaar?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

62. Mag u bezoek op uw eigen kamer ontvangen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

63. Zijn de medewerkers gastvrij?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

64. Heeft u persoonlijk ervaring met overlast van medebewoners van het Leger des Heils?

- ☐ Nee → Ga door naar vraag 67
- ☐ Ja

65. Heeft u dit aangekaart bij de begeleider?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

66. Bent u tevreden over de afhandeling?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Overig:

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Toelichting:

68. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Wat doet u met de ingevulde vragenlijst?

- Is de onderzoeker aanwezig? Geef de vragenlijst dan terug aan de onderzoeker.
- Is de onderzoeker niet aanwezig? Doe dan dit:
 - 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.

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN
VAN DE VRAGENLIJST



BIJLAGE 3 - ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG

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

- Dat hangt af van de gemeente meer geld voor de opvang.
- Betere handhaving tussen personeel. Meer tijd maken voor cliënten voedzame maaltijden in plaats van die met lage voedingswaarden.
- Niet bijna elke dag soep met brood eten. van 7:00AM tot 5:00PM is te veel uren op straat. Iedereen moet douchen.
- Door de ouder van het kind serieus te nemen, omdat hun het gezag hebben over hun kind en als vrouwen behandeld te worden.
- Er heerst een grote vraag naar hygiëne. IN de faciliteiten: douche, toilet, maar ook moet er wat gedaan worden naar de persoonlijke hygiëne van de cliënten. Verse voedsel, dagelijks groenten en fruit. Nieuwe handdoeken, dweil en een hoop meer.
- Niets.
- Metaal detector.
- Dat is zo niet te omschrijven/beschrijven.
- Betere afstemming met andere instanties. Snellere zorgvraag verduidelijking. Sneller plan van aanpak. Oplossen van onnodige bureaucratische papieren.
- Mensen met ernstige psychische problematiek horen hier niet thuis. De hulp daarvoor is ontoereikend in de nachtopvang. Heb zelf ernstige depressie en angsten. Dan is deze omgang absoluut niet goed. Kunnen de medewerkers zelf niets aan doen. Zij zijn aardig en doen hun best.
- Zorgen dat mensen zich daadwerkelijk aan de regels houden, zodat anderen niet uit hun dak hoeven te gaan.
- Beter en sneller informeren. Ik persoonlijk weet niet (nog niet) onder wat ik val (instantie).
- In mijn ogen voldoet deze voor mij.
- Sneller gaan in werk.
- Door meer achter mij te staan, omdat ik hart patiënt ben. Had ik meer urgentie verwacht voor een woning.
- Regels aanpassen. Communicatie. Meer met cliënten in gesprek.
- Meer aandacht. Uitleg weten waar je aan toe bent.
- Wc's op slot sleutel vragen + naam noteren ter controle. Meer schoonmaakmiddelen + bril ontsmetten in de douche is geen ventilatie het is 1 grote sauna. Frisse lucht ontbreekt ook in slaapkamer. Personeel neemt tul etenswaren naar huis. bv hele doos toetjes, 15 stukken kip (mede bewoner moet overzicht in de keuken kunnen hebben).
- De instanties moeten beter samenwerken.



- Ik denk dat niet is goed geregeld.
- Betere koffie. Brood zonder bij smaak. Goede dagopvang!
- Het zou heel prettig zijn als ik een keertje in de week zou kunnen koken. Dat geeft rust, vol-doening en is een goede aanvulling op het weekmenu. Maar de keuken is nu niet toereikend.
- De woonbegeleiders moeten dagelijks hen ongenoegen van het werk kunnen ventileren, anders wordt de cliënt de dupe van wrokgevoelens van de woonbegeleider jegens een cliënt.
- Als!! Hulp vanuit. De opvang beter geregeld worden!!
- Respect voor elkaar. Hoop en meer hoop tonen.
- Oordopjes verstrekken aub. (minder problemen in de ochtend in de zaal).
- Er wordt continu geklaagd over elke dag zelfde soepen, en 2 dagen warm eten. Maar ik koop mijn eigen eten liever.
- Meer rust wat betreft het slapen.
- Geef mensen een hoop. Hoe meer hoe beter.
- Doordat mensen 's ochtends om 8.00 uur al de straat opgestuurd worden, terwijl alle dagopvang pas na 9.30 uur open gaat zorgt dit juist voor problemen doordat mensen onnodig lang op straat verblijven. Ook het aanmelden bij de kajuit gebeurt tussen 17.00 en 17.15 is terwijl mensen na 18.00 uur zich kunnen aanmelden bij de Steiger.
- Ik weet het niet.
- Eerst bij mezelf beginnen, en dan de opvang/zelfredzaamheid.
- Er moet hier zoveel verbeterd worden. Ieder wordt hier over een kant gescheerd. Het is hier een vieze smerige bende.
- Meer transparantie een minder bureaucratie.
- Tja als god het weet, weet ik het ook.
- Het eten is heel slecht. De hygiëne is banaal. [...] moet hier maar eens gaan checken! Over de sociale hygiëne.
- Ze zouden beter duidelijker zijn met de afspraken die ze maken met de bewoners en de doorstroom vermakkelijken.
- Het mens beter de weg wijzen naar betere leven!!!
- Meer zelfstandige woonruimtes voor mensen dat is vaak een probleem nog.
- Snellere doorstroming. Beter eten.
- Meer persoonlijk contact met hulpbehoevende.
- Geen mening.
- N.V.T.
- Geen opmerking.
- Nee.
- Niks.
- Er is altijd plek voor verbetering, maar beter dan hier kan je niet krijgen.
- Alle hulp verzamelen.



- Op vele punten te veel om hier te noteren. Ze doen hun best.
- Subsidies na gelang prestaties toewijzen. Zodat de pot eerlijk verdeeld wordt en zo de zorg daar komt, waar nodig!
- Medewerkers 1 maand lang in dezelfde brengen situatie zodat men inzicht krijgt in praktische zin.
- N.V.T.
- Huisreglement aanhouden, veiligheid kunnen garanderen en cliënten die een bedreiging vormen uit de opvang plaatsen.
- Betere communicatie tussen cliënt en medewerkers meer duidelijkheid over verblijfsduur mensen zitten meerdere jaren in deze opvang.
- No ideas.
- Er zijn al veel dingen ten goede veranderd. De afgelopen jaren en ik vind het prima zo!
- Niks verkeerd, alles is verbeterd.
- Zoals schoonmaaksters moet wel geregeld worden. 1x per week het is niet schoon. Soms wordt het wel gedaan en soms niet door de bewoonster.
- Meer de mening vragen van de bewoners.
- Ze moeten meer inlevingsvermogen tonen, zodat wij het gevoel krijgen dat wij serieus genomen worden. En dat is in dit geval niet zo, leerpunt.
- Mensen die in een opvang werken moeten met hun hart werken en niet om de mensen die in de opvang verblijven kapot te maken. We komen hulp vragen en er wordt van alles van ons afgepakt, zelfs je hoop.
- Respect erin bij medewerkers. Hou je eens aan afspraken. Chantage door medewerkers aanpakken. Coördinatoren begeleiden niemand. Meer activiteiten. Meer zorg verlenen. Ook medewerkers aannemen die zorg kunnen verlenen. Het geld wordt verduisterd.
- Door consequent te blijven en niet de ander toelaten terwijl de ander niet. Dat voorkomt na-re spanning hier binnen.
- Geen idee!
- Strenger hun werk goed doen.
- n.v.t.
- Meer personeel. Betere communicatiemiddelen (internet, tv). Betere behuizing (dit is verouderd, geen apparatuur voor fysio bv). enz enz.
- Door betere afspraken te maken, dat iemand geleidelijk een woning krijgt.
- Door meer aandacht te besteden aan de cliënten.
- Er moet beter gecommuniceerd worden met elkaar. Duidelijke regels voor de bewoners. Er worden soms dingen gezegd en achteraf worden andere dingen gedaan.
- n.v.t.



- Kledinglokaal. Telefoonhok. Automaat met choco?. Meerzorg? Privacyrespect. Museum-kaart/bioscoop abonnement (20 euro per maand) Akke kasten sleutels. Lub overzicht, stadsvoorziening.
- Ik ben op dit moment 3 dagen.
- Medewerkers moeten niet altijd blind het protocol volgen, maar ook eens door een andere bril kijken.
- Snellere doorstroming.
- Meer dames.
- Strenger zijn tegen de mensen die niks van hun leven willen maken en de mensen die wel willen meer hulp aanbieden en geven.
- Meer rust in de organisatie. Ieder keer verschillende medewerkers. Strengere selectie stagiaires.
- Meer compassie met de bewoners hebben.
- Juiste personen op de juiste plaats. Meer luisteren en inleving. Meer groeten en belangstelling in het algemeen.
- Beter eten meer privé
- Nog beter luisteren.
- Betere leefomgeving hygiëne. Meer privacy.
- I don't want the period of waiting every morning it's straf?
- Voorziening moet zijn tijd mee gaan.
- Luisteren naar de gebruiker van de voorziening.
- Meer dingen doen met de bewoners.
- Meer op de mensen richten en minder op de inkomsten.
- Meer zorg en hulp bieden, niet alleen aan het geld denken.
- Minder vroeg binnen zijn en een betere dagbesteding verveling leidt tot alcoholisme.
- Het kan altijd beter, wat het nu is gaat het goed.
- Betere communicatie qua nieuwe bewoners.
- Iedereen moet zich aan de regels houden.
- Regels beter uitvoeren en duidelijker zijn, vaker aanwezigheid van persoonlijke begeleider.
- Ik vind dat de voorzieningen goed genoeg zijn en zie geen verbeterpunten.
- Asociaal.
- Veiligheid kan beter, er komen veel mensen die hier niet horen.
- Alle mensen hier worden met een oog bekeken, is beter als situatie van mensen met wat voor problemen hebben bij iedereen apart behandeld worden.
- Gratis slaaphuls of minder voor betalen.
- ?
- Gratis slaaphuis of minder voor betalen.
- Iedere medewerker de zelfde beslissing voor hetzelfde feit.



- Betere beveiliging voor eigendommen, geen zwarthandel toestaan, leger des heils op doeken, zeker het geloof verbieden.
- Ja beter om mensen helpen met inkomen. zodat ze minder op straat komen.
- Meer hulp voor Nederlandse mensen.
- Er is dezelfde personen die altijd hier ruzie of voor de deur en met iedereen ruzie zoekt, ik vind dat zulke mensen niet eens binnen moeten gelaten, niet een voor naar de wc gaan, straatverbod geven.
- Meer investeren = meer geld beschikbaar stellen.
- Beter eten koken maken en beter het brood uitdelen.
- Om een woning zo snel te kunnen krijgen.
- Beter afstemming procedures/bureaucratie zit te lang en te vaak in de wachtkamer wat betreft instanties.
- De wc is niet altijd schoon maar ik weet het dat niet altijd kan.
- Te veel om op te noemen.
- Door de bewoners eens serieus te nemen en niet als mislukkelingen.
- Eten verbeteren.
- Ik ben niet , ik voel mijn niet beter met ander mensen, is niet goed, ik blieve te lang hier.
- Meer aardappelpuree.
- Doelgericht.
- Het zou iets gezelliger mogen. En voor de rest ben ik persoonlijk tevreden over hier.
- Het eten is nu niet halal, ik wil graag hala eten, nu eet ik daarom nu altijd vegetarisch, ik zou graag zelf iets koken hier, maar dat kan niet.
- Ik krijg geen geld, terwijl ik recht heb op AOW.
- Contact met mijn contactpersoon vind ik erg slecht, zij heeft mij bv beschuldigd dat ik gescholden heb tegen personeel, bewezen is dat dit nooit is gebeurd, neem cliënten s.v.p. serieuzer meesten zijn en gedragen zich volwassen.
- Door goed te communiceren.
- Op tijd zijn met problemen die oud zijn op te lossen.
- Meer verbod op alcohol en drugs en verboden middelen.
- Eigen huis, vrouw.
- Veel dingens moet gewoon op tijd gebeuren.
- Prima zo.
- Gaat zo goed zoals het nu is.
- Weet ik niet.
- Ja.
- Wie ben ik om daar over te oordelen. Ik zie/denk dat het hier presentie individuen gezicht is.
- Boven op het probleem zitten waar cliënten/bewoners behoefte aan hebben om bij geholpen te worden.

- Maatwerk cliënten individueel benaderen en begeleiden i.p.v. algemene behandelmethodes toepassen.
- Meer personeel, meer ervaren mensen langere nazorg, meer sport en zwemmen.
- Betere doorstroming naar eigen huis.
- Meer vers koken 2x week.
- Door meer communicatie met de instantie waar je als cliënt bij loopt.
- Eigen kamer, privacy.
- Geen mening.
- Er moet alleen wat meer opgelet worden bij de wc's i.v.m. hygiëne moet een algemene groepsbesprek komen over de onhygiëne bij de wc.
- Door ook voor diabetes te zorgen dat de voeding daar voor is.
- Meer aandacht voor doorstroming naar huis.
- Geen activatie, geen contact met cliënten, betten eten, geen aandacht op jou toekomst.
- Iets meer begrip en redelijkheid van het personeel i.v.m. bepaalde situaties en omstandigheden.
- Als je traint of wat dan ook dat er altijd "apart" naar je gekeken kunt worden onder de afspraken.
- Het zou wel professioneel zijn.
- Betere selectie bewoners, mogelijkheid tot privé, betere slaapgelegenheid.
- Zorgen voor activiteiten voor de socialiteit.
- De communicatie tussen begeleider en cliënt, duidelijk over de regels, veiligheid en meer aandacht voor de kinderen, meer aandacht voor cliënten.
- Er moet meer gefocust worden op het belangrijkste doel, nachtwakers zijn niet te vertrouwen omdat ze privé dingen door vertellen aan cliënten.
- Begeleiders moeten meer bijgeschoold worden om inzicht te krijgen in bepaalde ziektebeelden zo voelt de cliënt zich meer gezien, maar ook financiële zaken en regelingen/wetgevingen, nachtdienst moeten begeleiders zijn die hier ook overdag werken en ons kennen, wij moeten ons 's nachts ook veilig en gehoord kunnen voelen.
- Door beter te luisteren naar de bewoners en gelijk een plan van aanpak maken en niet twee jaar daarmee wachten.
- Meer hulp van buitenaf aanbieden. naar meer informatie en bronnen zoeken met cliënt.
- Beter eten qua datum en de samenstelling, beter om te gaan met de plan die wordt samengesteld.
- Als iemand met iedereen vecht sancties opdoen, niet kinderen van anderen slaan, en eerlijk politie erbij halen.
- Minder argwaan meer inleven in de ziekte, pijn en gevoelens van eenzaamheid en depressie, licht te brengen in de wanhoop.
- Ander pand.



- Alles is goed na wens.
- Ander locatie met betere kamers.
- Pb'ers moeten de 24/7 begeleiders zijn.
- Is al goed genoeg.
- Douanes op kamer, fontijn, updaten.
- Om meer te richten op de individuen en niet als groep.
- Creatieve middelen zoals verf, papier, muziekinstrumenten en fitnessapparaten.
- Dit voorziening heeft mij verwachtingen overtroffen en is zeer goed.
- Meer openheid, meer zelfstandigheid, dus in fase gaan.
- Corvee taken van bewoners beter controleren, met name de toiletten.
- Serieuzer werken een lijn trekken wat serieuzer beleid.
- Zo op het eerste idee in de korte tijd die ik hier ben vin ik het lastig om te oordelen de samenwerking is goed.
- Eten moet beter.
- Door me een woning te geven.
- Dat er meer naar de mensen geluisterd word.
- Naar mijn idee zijn sommige bewoners niet op hun plek in deze voorziening.
- N.v.t
- Weet ik niet.
- Geen onzinnige dingen rapporteren.
- Goeie communicatie.
- Als de begeleiding ziek of andere privéproblemen heb dat ik weet wie dan het over neem.
- N.v.t.
- Meer geld meer vreugde.
- Laat jongeren iets langer slapen.
- Wc en douche op de kamer.
- Er kan beter schoongemaakt worden.
- Beter met mij overleggen.
- Door meer ruimte te geven.
- Meer aandacht.
- Niks.
- Geen gebouw waar we kunnen koken, dagbesteding.
- Een gebouw waar we kunnen koken.
- Ander gebouw met keuken om te koken. Dagbestedingen. Beter koppeling tussen medewerkers.
- Gebouw waar je kan koken en misschien wat dagbesteding.
- Huisregels. Onderhoud. Slechte internetverbinding oplossen. Inventaris aanvullen. Hoeveelheid bewoners aanpassen aan woonruimte. Privacy verbeteren.



- Meer gespecialiseerde begeleiding overdag, meer als een gewoon mens behandeld worden.
- Frustratie wegnemen bij bewoners.
- Door menselijk te worden en ons niet als een "0" te behandelen.
- Niet nodig luisteren toch niet.
- Ik vind het zo prima.
- Zorgvuldiger, accuraat, per direct evt. met spoed.
- Ben niet van plan hier lang te blijven.
- Zou het niet weten het is voor mij de eerste keer in de opvang.
- Alles is oke.
- Hoeft voor mij niet.
- Door naar bewoners te communiceren wat er allemaal mogelijk is en wat niet.
- Door meer betrokken te zijn met de cliënten.
- Misschien door betere communicatie want iedereen heeft het laatste woord.
- Contracten waarvan de regels duidelijk op zwart en wit staan.
- Wat meer schoner worden.
- Meerm voorbereiding met knutselmiddag, muziekmiddag, museumbezoek, parkbezoek. Open huis en bezoek van vriend(in) over en weer aankleding en verantwoording.
- Wellicht meer subsidie voor hulpverlening en voorzieningen en vooral onderhoud van het gebouw.
- Meer maatwerk, opknappen gebouw.
- Meer aandacht en meer bespreken.
- Snel hulp bij het zoeken van een woning op woning net nl
- Beter eten.
- Weet ik niet.
- Geen idee.
- Betere controle op corvee zou fijn zijn.
- Op dit moment zou ik niet weten hoe, alles gaat goed.
- De mensen die goed met elkaar om kunnen gaan beter sorteren per afdeling.
- Door beter eten. Door regels te handhaven en niet met twee maten meten.
- Kortere wachtlijst voor mensen die moeten instromen. Meer toezicht door Begeleiding in de gemeenschappelijke leefruimte.
- G
- Door meer met de bewoners te overleggen.
- Duidelijke afspraken maken met zowel de cliënten als collega's
- Door meer menselijkheid te bieden, en minder te richten op het commerciële vlak.
- Geen idee.
- Wi-Fi.



- De hulp bij de klant kan beter afgestemd worden. Minder snel richten op uithuizing en meer op de wens van de cliënt.
- Door meer gesprekken te houden op maatschappelijk vlak.
- Strengere toezicht op slaapkamer. Mensen die te lang zitten, moeten onder druk gezet worden om zelfstandig te worden.
- Meer nazorg voor de cliënten als ze vanuit de opvang vertrekken.
- Meer aandacht geven aan de persoon met geestelijke aandoening. Men begrijpt mij niet.
- To give the salvation army, community encouragement.
- Het gaat goed.
- Door niet teveel achter de gemeente aan te lopen, en beter te screenen wat hier binnenkomt.
- Geen idee,
- Consequent omgaan met de huisregels.
- Meer privacy. Keuze om een nacht niet te blijven.
- Ik wil graag mijn papieren paspoort.
- Is al prima.
- Meer betere hulp voor de vaste medewerkers. Die alleen paar jaar hier werken. Geforceerde vrijwilligers zijn niet een verbetering, maar een last voor de vaste medewerkers, en proberen te beslissen over sommige dingen naar eigen inzicht.
- Ouderwetse rigide christelijke organisatie. Met de daarbij passende kortzichtigheid. Te star om te veranderen.
- Daar kan ik nog geen uitspraak over doen.
- Slaapruimtes maken.
- Alles is goed.
- Aparte ruimte voor gebruik laptops, en voor het gebruik van een printer. Voor de mensen die neutraal niet sterk zijn, maar wel creatief, geef ze de gelegenheid hier iets mee te doen anders roken ze alleen maar.
- Er zou een dokter moeten zijn.
- Betreft mijn ervaring met de nachtopvang (1 wk). Communicatie is goed. Medewerkers zijn goed op de hoogte van de situatie, kortom prima!
- Het zou wenselijk zijn dat er langer openingstijden zijn, en ook in de weekenden.
- Zoals het is, is het goed.
- Ik vind het een goede voorziening van hier.
- Moet sneller.
- De opvang is fantastisch, maar te klein.
- Door veel informatie en duidelijk zijn.
- Meer bezigheid voor cliënten, talenten bevorderen en begeleiden. Stimuleren. Meer persoonlijk aandacht. Meer eigen verantwoording van cliënten.
- Door consequent te zijn. Door duidelijker te zijn naar de mensen.



- Door beter te luisteren naar cliënt.
- Weekenden open. Feestdagen langer.
- I like how everything is well organized.
- Leren ons wat makkelijker te worden. Ik wantrouw hulp organisaties, die zichzelf overbodig proberen te maken. De kiem van deze organisatie moet zijn, te helpen bij het zelf organiseren van hun leven. Zo niet zorgen ze zichzelf een goed salaris is maar een huis, een auto enzo.
- Door goed te luisteren naar de mensen.
- Weet ik niet.
- Door niet zo te schreeuwen, en ons zelf uit te laten praten.
- Is goed zo.
- Sneller doorstroom naar een woning.
- Minder mensen op een kamer max. 2.
- Als iedereen hun eigen kamer had.
- Harder optreden tegen mensen die anderen slecht beïnvloeden.
- Het zou fijn zijn als zij meer rekening hielden met de kinderen die op de gang spelen.
- Vanuit mijn oogpunt zijn we hier vanwege het huisvestingsprobleem, maar we krijgen meer hulp. Maar ik hoop dat LBH kan en actieve rol in het omgaan met woningdienst wanneer de tijd komt.
- Het is goed.
- Alleen moeder kind centrum maken in de toekomst! Van de hele plek.
- Alles is goed, hier in het Leger des Heils.
- Meer opties voor de kinderen, zodat ze hen kunnen bezighouden.
- Meer begeleiders in de middag.
- Zo is het al goed.
- N.a.v. goede sfeer, zou ik niet weten hoe het nog beter kan. Daar er voldoende vriendelijkheid en hulp aanwezig is.
- Weet ik niet.
- Goed luisteren naar mij, respect geven en krijgen, eerlijk kom op facebook. Goed afstemmen op medicatie en lichamelijke conditie op peil houden/zelfstandig opereren.
- Voor mij is het Leger des Heils geen goodwill, maar een bv. Ze zetten personen in de herstart die niet zelfstandig kunnen zijn, als de kamers maar worden verhuurd.
- Is goed zo.
- Opvang is goed.
- Het gebouw een beetje veranderen. De lift maken.
- Nou het is goed zo. Ze lossen het samen op.
- N.v.t. in mijn situatie.



- Door ook rekening te houden met de nieuwe daklozen. (eco redenen bv) niet drugs, alcohol verslaafd zijn of psychische problemen hebben, daar moet meer rekening mee gehouden worden!
- De maatschappelijk werk functie ontbreekt vrijwel geheel. Hulp is nodig voor bestrijden van lokale corrupties met sociale zekerheids-uitkeringen en vastgoed (wonen) en begeleiding.
- Niet nodig, alles loopt goed.
- To me everything is perfect.
- Betere Wi-Fi a.u.b.
- Meer klanten betrekken bij hun eigen traject.
- Duidelijkheid in de regels/hygiëne. Meer sociale omgang met cliënten.
- Door de weekenden geen vaste slaaptijd. Bepalen 1 uur is erg vroeg voor het weekend.
- Dingen menselijk en cognitief zien. Vanuit meerdere zienswijzen. Meedenken, ontwikkelen, en niet star met regels bezig zijn.
- Mensen/hulpzoekers beter opdelen. Hiermee bedoel ik gebruikers bij gebruikers verdelen. Werkende bij andere werkende verdelen, en niet niet gebruikers bij gebruikers plaatsen. Anders worden de niet gebruikers zelf ook gebruikers.
- Ik zou niet weten hoe ik heb geen klachten.
- Door een beter, groter sws nieuwe voorziening te bouwen. Meer hulp op een breder gebied in bepaalde gebieden aan te bieden. En de broodnodige financiering die ervoor nodig is. + Een betere nazorg, structuur voor bepaalde cliënten.
- De leefomgeving binnen de voorziening kan altijd beter.
- Schonere toiletten. Meer hulp bij het vinden van woonruimte. Meer contact met mijn begeleider.
- Muziek instrumenten, biljard, wij kunnen zelf koken, handenarbeid.
- Ik heb niets aan te merken. Alleen de toiletten en douche voorziening konden beter.
- Met een nieuwe woonruimte voor mij vinden a.u.b. Ben vandaag ontruimt.
- Mentor bewoners.
- Bankstel bij tv, betere stoelen. Meer bewaking op slaapzaal.
- Geen idee.
- Er zou bijeenkomsten kunnen gepland worden met de bewoners en dit iedere week of maand (1x), zodat er minder klachten zijn over de medebewoners, en alles door de begeleiding duidelijker wordt gemaakt.
- Ik weet het niet.
- Wanneer er onruststokers zijn, beter aanpakken bij hetzelfde pestgedrag. Andere oplossing zoeken voor deze onruststoker, dat de sfeer ten goede doen. Max. aantal kinderen per slaapkamer, 2 ouder apart. Kinderen en ouder krijgen geen rwt. Dat er wanneer er gebeld wordt, wegen geluidsoverlast etc. en ook serieus wordt op ingegaan in woonruimte veiliger maken voor kinderen.

- Meer gevarieerd voedsel, zoals verse groente/fruit.
- Het huis kan wel beter.
- Psychiater aanwezig. Undercover agent: kijken wie weer dope regeld.
- Voetbal is leuk (straat voetbal). Ik hoop dat ik naar de finale van straatvoetbal kan.
- Nog niet over nagedacht.
- Goed luisteren, (...?) veren met rest van het land.
- Heb geen klachten.
- Zelf weer hulp verlenen zoals het in 2012 ook was.
- Kan niet beter.
- Geen idee.
- Omdat ik een kamer voor mijzelf krijg. Van makelaar. Er is regelvoorziening mag mij niet helpen!! Omdat ik het jammer vind.!!
- Zorg en huisregel opletten brooddatum.
- Voldoet prima voor mij.
- Smaakvollere voedsel. Minder soep. Meer budget.
- Ik weet het niet.
- Strenger zijn met de taken betreft hygiëne.
- Meer in de personen verdiepen. Ze bekijken alles vanuit hun eigen perspectief.
- Extra activiteiten voor ons. Het eten. Binnenkomsttijd.
- Ik kan mij zo 1,2,3 niet iets voor de geest halen.
- Gaat goed zo.
- Beter douche/toilet voorzieningen. Geen harddrugs gebruikers. Geen mensen met psychische problemen. Bij normale mensen met schuld/scheiding/huisuitzetting, bij elkaar zetten.
- Aparte ruimte voor gebruikers en niet gebruikers.
- Door mezelf.
- Is wel goed zo.
- We hebben nog geen internet in huis.
- Beter worden beveiligd Beter schoongemaakt worden
- Meer aandacht besteed aan kinderen, meer activiteiten. Strengere afspraken betreft opruimen van spullen en schoonmaak.
- Als iedereen voor zichzelf kan koken. Inschrijving duurt te lang. Dat sommige begeleiders de cliënten op tijd helpen. Ieder zijn eigen doucheruimte en/of wc. Ze mogen wat flexibeler zijn. Je wordt behandeld als klein kind.
- Schoonmaak door bewoners 100% controleren. Sancties bij herhalingen.
- Gesprekken voeren met elkaar.
- Aan de regels houden hoe het moet bijv: huisvestingen.
- Meer ontwikkelen en beter luisteren.
- Leuke staf, voor zover ik het kan beoordelen.



- Het eten!
- Ik ben hier alleen voor inkomen en woonruimte, en ik wacht op woonruimte wat er nu niet is.
- Zie boven.
- Eten, slaapruimte, begeleiding.
- Veel.
- Tevreden.
- Weet niet.

51b. Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u van deze voorziening krijgt?

- Onderdak, eten.
- Dat ik niet buiten hoeft te slapen, meer niet.
- Dat ik een plek heb om te slapen.
- Dat ik hier mag slapen.
- Vanaf 17.00 uur naar binnen.
- Alles.
- De mensen die hier werken zijn menselijk, denken mee en snappen de ups en downs van ons. Ze zijn niet erg streng, maar waar nodig wel. Respect vind ik dat ik hier krijg.
- De begeleiding.
- Eerlijk gezegd: nergens.
- Zolang jij je eigen zaken regelt, zijn ze ook wat losser in bepaalde regels.
- De medewerkers van de Meerpaal doen hun best en proberen je te helpen als het kan. Alleen zijn zij ook gebonden aan beleid en regels. Het is fijn dat ze een luisterend oor kunnen zijn.
- Kan beter.
- De wasmachine, en de koffie.
- Antwoord op vragen over zaken betreft, financiën, vervolgplan, toekomst.
- Mijn kamer.
- Bijv. Omdat ik nu onderdak heb.
- Slaap plaats.
- Dat je een plek hebt.
- De koffie
- Ik ben niet tevreden.
- Goed bed + schone lakens.
- Bedden goed is schoon. De leiding is adequaat en prettig, attent. De kluisjes hebben licht. De dames organiseerden een bingo, was gezellig.
- Clientenvergaderingen en enquêtes als deze.
- Zie vragenlijst.



- Ik krijg de ruimte om te gaan werken. Word altijd rekening gehouden.
- Ja. Ik ben absoluut niet teleurgesteld. Hierbij dank.
- Ja.
- Ik hoef in ieder geval niet op straat te slapen en ik heb elke dag een maaltijd.
- De receptiemedewerkers. Ze zijn super aardig.
- Ik ben tevreden over de manier van aanpak in de organisatie. Vooral het personeel. We moeten eerst naar ons zelf kijken hoe wij kunnen bijdragen van ieders problemen.
- Ik vind het hier een corrupte bende. Ik zit liever nog in de gevangenis. Maak me niet druk. Ben over 2 maanden toch weg uit dit fietsland.
- Voorziening voldoet aan meest basische behoeften.
- Bed!!
- Helemaal niet tevreden. Word terug gezet naar Eindhoven en ben in Capelle ingeschreven voor woonzorg [...] maar kan eerst terug naar Eind voor opvang.
- Dat je je hart kan luchten. Bij de begeleiders. En daar is ook alles mee gezegd.
- Dat ze onderdak geven voor mensen die het echt nodig hebben.
- Mijn lopende zaken dat goed geregeld word. Ze luisteren naar je problemen en helpen je ermee.
- Administratieve hulp.
- Dat ze het toch proberen!
- Met de begeleiding.
- Alles!!! Prima begeleiders.
- Dat ik met mijn hulpvraag of problemen terecht kan bij de begeleiding.
- Begeleiding.
- Dat heb ik alle mijn papieren en documenten in oorden.
- Alles.
- Drinken toekomst.
- Koffie +douch + eten.
- [naam], maar hier wordt alleen de maaltijd verzorgd.
- Hulpverleners zijn aardig en de meeste goed op de hoogte van de hulp aanvraag.
- De [...] is top.
- Goede vraag maar ik kan geen goed antwoord vinden. Wellicht de rookvrije ruimte in de [...] in [...].
- Geen hulp.
- We hebben onderdak.
- n.v.t.
- Dat ik een dag boven mijn hoofd heb.
- Alles!



- Dat ze altijd willen luisteren en dat ze wel je aandacht geven en dat ze altijd bereid zijn voor je meestal .
- Ik ben zeer tevreden over mijn begeleidster.
- Ben wel tevreden met de hulp die ik heb gekregen, maar ben niet niet tevreden dat ik eruit ben gestuurd. En hoe geen macht dit kon anders desnoods een maand schatting.
- Nou probeerde al jaren mijn schulden op orde te zetten, maar het was niemand ooit gelukt.
- Onderdak, niets meer. Bedankt ook voor de hier opgelopen verslaving.
- Ik heb geen hulp gehad. Ik heb zelf mijn dingen geregeld.
- Ik ben niet tevreden met niks wat ze hier doen.
- Wordt goed geholpen door de begeleiding en administratie.
- Ten alle opzichten kan het niet beter.
- Soms het persoonlijk gesprek, min over geloofszaken. Soms persoonlijk verzorging.
- Uit straat halen.
- Het ligt eraan, bij bepaalde begeleiders meer hulp bieden dan de anderen.
- Dat ik onderdak heb.
- Ik heb goed hulp ontvangen van mijn pb'er. Die geef ik als cijfer een dikke 10.
- Weinig.
- Douches. Invulling soms met verbazing. Sterke persoonlijkheden zoals [...]. Paardrijden, zwemmen er zitten veel tussen raderen.
- Als ik zorg krijg van tussen voorziening want kan niet voor mezelf zorgen.
- De begeleider regelt veel voor me, dat is goed.
- Het feit dat er opvang is. Alternatieven ontbreken!
- Hulp en vervolg plek.
- No opinion
- 24 uur een beroep op hulp kunnen doe, of enkel een gesprekje. Zij zorgen dat ik veilig ben.
- Je hebt ondanks alles wel een slaapplek en de mogelijkheid om je leven weer op orde te krijgen.
- Tevreden over alles.
- Juiste personen geven tevredenheid. De één in het één en de ander in het ander.
- Ze helpen mij met de uitkering.
- De opvang.
- Er wordt op het ogenblik aan de voorzieningen gewerkt qua sanitair, luchtventilatie.
- Like one good family.
- Ben alleen tevreden met slaapplek verder niets.
- Het bedje.
- Je hebt onderdak en ze geven je eten als je in slaaphuis slaapt.
- Dat men snel van me af wil doordat ik mijn mond open doe over de minpunten al hier.
- Het kan stukken beter.



- Onderdak en slaappleats.
- Zeker erg goed, alle hulp die je nodig hebt krijg je.
- Goed sociaal gedrag naar bewoners.
- Tevreden dat ik onderdak heb, Ik heb veel geleerd en ik ben nu van alcohol en drugs af.
- Over het algemeen wel.
- Ik ben tevreden met de hulp van het leger omdat zij het voor mij gemakkelijker hebben gemaakt.
- Nergens.
- Dat ik hier kan slapen en dat ik hier een toekomst op kan bouwen.
- Ik ben tevreden alleen dat, dit soort stichting bestaat.
- Mag binnen slapen.
- ?
- Mag binnen slapen.
- Niet, omdat er alleen getracht word je naar 'boven' te krijgen, of restart beiden voor 70% van je inkomen, dus je komt niet meer weg.
- Geen.
- Ik mag slapen.
- Onleesbaar.
- De manier van doen.
- Geen hulp.
- De medewerkers zijn heel aardig.
- Ze willen helpen
- Je kunt het zelf beter doen want begeleiding heeft meestal geen tijd voor je.
- Onderdak.
- Bewuste focus op zelfredzaamheid.
- Ik zit hier nu omdat ik het niet leuk vindt op me kamertje ik kan het niet wennen.
- Nergens
- Je hebt slaapplek en je zit binnen winterregeling.
- Geduld is een schone zaak.
- De woonsituatie.
- De woonplek, reste niks.
- Het personeel staat altijd voor je klaar, ik heb grote steun aan ze.
- Over het algemeen ben ik heel tevreden er is altijd wel iets maar dat hoort erbij.
- De rest is goed.
- De huisvesting is ok.
- Lokatie + huisvesting, medische begeleiding, rust die ik hier krijg, meeste personeel is prettig in omgang.
- Over de opvang.

- Ik weet niet welk hulp.
- Meestal over alles wel tevreden.
- Ik heb een dak op mijn hoofd.
- Mijn vrouw.
- Over de huisvesting die ik hopelijk ga krijgen.
- Mijn begeleiders.
- Alles goed.
- Als ze altijd voor mij klaar staan.
- Als ze altijd voor me klaar staan.
- Ja.
- Over alles.
- Matig.
- Matig.
- Dat er geluisterd wordt als je tegen de groepsleiding praat, ze maken vaak even tijd vrij voor je.
- Onderdak luisterd oor en tot nu toe een zeer goede begeleiding.
- Persoonlijke begeleiding.
- Het is gemakkelijk en individuele begeleiding.
- De pb= helpt bij goed.
- Om weer leven op te pakken.
- De dagelijkse persoonlijke aandacht.
- Fijne begeleider.
- Over het zelf bereiden van het avondeten.
- Alles goed.
- Wat ik van hun vraag word gedaan, begeleiders zijn sociaal en houden de boel gezellig.
- Ik zit hier volgende maand 2 jaar en dat had voor een diabetes, na een jaar en half toen een eigen plek willen hebben.
- Aandacht.
- Dat ik een dak boven mijn hoofd heb, dat aan mijn financiën is aan gewerkt, ik ben meen ne focus op toekomst.
- Ik ben tevreden over alles behalve bovenstaande.
- Hulp bij de rekeningen en schulden uitgave maken en bedrijven bellen waar ik problemen mee heb.
- Schuldhulp hierna nu leven leren.
- De beschikbaarheid van de begeleider, ook degene die geen directe verbinding met je heeft staat toch klaar indien nodig, daarnaast is de huiselijke sfeer die ze proberen te creëren een positieve invloed op de meeste bewoners.
- Begeleiding, speciaal van de persoonlijke begeleiding.



- Dat ik geholpen word om mijn doelen te behalen.
- Hulp bij het dagelijks leven.
- n.v.t.
- Genoeg te eten, aardige begeleiding, goede kamer
- Dat zij een crisis plek beschikbaar stellen.
- Door de loze behoeftes die ze aan mij maken, de lakse hulp die ik krijg, ik heb ingezien dat ik veel zelf moet doen in het leven en dat het vechten, je kan op niemand vallen.
- Dat ze me laten zien dat ik het zelf beter moet doen en niet aan een ander moet overlaten.
- Dat je niks aan begeleiding over kan laten en alles alleen moet doen zoals van huisvesting.
- Ik krijg de tijd om weer een beetje tot mezelf te komen een aan mijn problemen te werken, dakloosheid, gezondheid e schulden.
- N.v.t.
- Alles.
- x.
- Mijn contact met mijn pb'er begeleider die met me buiten de deur met afspraken helpt.
- Samenwerking is goed v/d medewerkers met de staf.
- Traject.
- 12 stappen graag.
- Onleesbaar.
- Respect voor iedereen.
- De leefsituatie het eten en de hulp die mijntoekomst perspectief is positief.
- Wonen, mentaal en lichamelijk.
- Dat je begeleiding krijgt maar heb veel zelf gedaan.
- Samen aan je doelen werken om die te bereiken ,tevreden over 12 stappen programma van {...}
- Onderdak, evt hulp bij instanties.
- Dat ik geholpen word als.
- Dat de begeleiding altijd aanwezig is als je die nodig hebt en ze proberen je snel te helpen, dat is zeer fijn.
- Ik heb een kamer, ik heb eten, het is beter.
- zomege loopt niet lekker.
- Mijn begeleidster.
- Hulp op maatschap huiszoeking en uithuring.
- Ja.
- Over de persoonlijke hulp.
- Weet ik niet.
- Over hulp met schulden en met je leven weer op de rit krijgen.
- Ze helpen je goed.



- Alles.
- Ze helpen me goed om verder te komen.
- Dat de medewerkers zeer vriendelijk zijn en voor mij aan regels zeer duidelijk zijn!
- Ik kom niks te kort.
- Ze hebben Wi-Fi.
- Ja, zeer tevreden.
- Respect voor een paar medewerkers.
- Nergens.
- Onderdak, hulp , luisterend oor.
- Tussen mede bewoners.
- Ik ben tevreden omdat ik de juiste hulp krijg.
- Kamer is lekker groot.
- De hulp.
- Onderdak om verder te komen.
- Alles.
- Sommige medewerkers.
- Onderdak en de gesprekken met begeleiding.
- Hulp bij financiële situatie.
- Nee niet tevreden.
- In het alles wat in mijn levensproben is.
- Ik ben god dankbaar.
- Dat hier altijd wat te eten is.
- Alles in het algemeen is wel redelijk tot goed te noemen dus geen klachten tot nu toe.
- Ik vind alles oké.
- Over alles.
- Schoon nepgoed.
- Ben tevreden met de zaken die voor mij geregeld wordt.
- Want trajecthouders niet blijven staan op regelmatig herhalen.
- Ik ben niet tevreden.
- Ben tevreden met mijn maatschappelijke werkster die mij met alles ondersteunt.
- Ja, ik ben tevreden het is een open instelling meteen open houding van de medewerkers verhouding.
- Ik wil alle medewerksters erg bedanken, want ik krijg alle hulp die ik nodig heb.
- De begeleiding en de rust die er is.
- Personeel is vriendelijk en hulpvaardig. Roeien absoluut met de riemen die ze hebben.
- Ik voel me goed gesteund en goed gewerkt in mijn traject.
- Met de woonsituatie, met de mentoren.
- ik ben pas tevreden als ik een woning krijg.



- Bewakers helpen elkaar.
- Als alles van een leien dakkie gaat.
- Mijn schulden worden aangepakt en er is een woning op komst.
- Over alle hulp die ik op dit moment krijg.
- Problemen met agressie en hulp bij medische problemen.
- Een dak boven mij hoofd.
- Nachtopvang en persoonlijke begeleiding.
- Het zelfstandigen deel
- 6
- Een dak boven mijn hoofd
- Communicatie
- Geen.
- Medewerkers die begrip hebben.
- Behulpzaam zijn met uitkering goede slaappleats. Hulp bij andere instanties altijd kan je terecht bij deze instantie.
- Medewerkers doen hun uitstekende best met de riemen die ze hebben.
- Ja, daar ben ik zeer tevreden over.
- De woonruimte.
- Over de opvang in het algemeen.
- Diverse personeel en persoonlijkheden, intelligent en begripvolle mensen.
- De duidelijkheid.
- Geduld. Vriendelijk voor mensen die hier aankomen.
- Ik heb (...) gezeten, en heb daar geen hulp gekregen [jaartal].
- This shelter has by default of its existence initied the forward action wasted for my return to native land.
- Alles.
- IN het hele geheel heb ik gigantisch veel respect voor hen die hier werken en precies aanvoelen in wat voor situatie ik zit.
- Het onderdak.
- Goede organisatie, omdat hun met jouw persoonlijke situatie zeer professioneel omgaan!
- Eten.
- Als er geen ruzie is, en als ik rustig hier kan zijn, dan ben ik tevreden.
- Over alles in de brede zin van het woord.
- De vaste medewerkers zijn altijd eerlijk en zeker bezig (degene die er al wat langer werken). De nieuwe werknemers zijn in haast aangenomen waarschijnlijk niet vrijwillig voor deze werkplek gekozen, maar zochten gewoon werk (ergens).
- Ik zit hier alleen voor de woonruimte, geen begeleiding nodig. Dat is bekend, daarom is mij niet bekend wat hulp betekend, niet nodig.



- Nog geen start met behandelplan gemaakt.
- Ja, heel goed.
- Yes. Het is hier vredig en mijn verblijf hier heeft mij hoop gegeven.
- De kennis die de medewerkers hebben over de cliënten, alles in orde!
- Over het geheel bekeken alles!
- De aandacht die ik krijg.
- Goede hulp. Zorgzame medewerkers.
- Er wordt naar je geluisterd.
- Over alles heel tevreden.
- Altijd vriendelijk. Goed eten. Goeie hulpverlening bij eigen inzet.
- Uitstekend. Dat je in de inloop binnen mag zitten. Ook betreft kan je wat eten.
- Ik ben met alles tevreden.
- Schone voorziening dag.
- Dat ik onderdak heb dankzij hun.
- Met alles ben ik tevreden.
- Huisvesting en inzet van personeel/begeleiding.
- Luisterend oor kan terecht met formuleren en vragen.
- That i can smoothly deal with my problem, and that i can hope to weke if through the help saw getting.
- Van alles en nog wat.
- Ja.
- Ik was 12 jaar op straat gekomen. Toen mijn vrouw overleden was. Dus het is beter dan de straat.
- Over de hulp.
- Hulp als dat nodig blijkt te zijn.
- Over alles alleen een betere doorstroom.
- Goed te eten.
- Leger des Heils.
- Ik heb ergens voorlopig te slapen tot ik op mijzelf ben.
- Als je hulp nodig hebt, kun je er altijd over praten.
- De begeleiding die je krijgt van je begeleidster.
- Eerst wil ik de organisatie bedanken met betrekking hoeveel ik ben tevreden. Kan ik met honderd procent, want we krijgen hier meer hulp huisvesting.
- Het personeel.
- Alles.
- Dat iedereen een eigen kamer heeft.
- Dat je je eigen unit hebt, en je kan terug trekken.
- Ze zullen er altijd voor je zijn.



- Alles.
- Je aan de afspraken houden.
- Ja.
- Wanneer ik die hulpvraag heb en om die hulpvraag om hulp durf te vragen.
- Alles.
- Hoef geen afspraak te maken om hulp te krijgen, er wordt tijd gemaakt.
- Financiën, zelfstandigheid. Fijn werk gewoon blij als gast rust, hulp bij ruzie.
- Moet nog gebeuren.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ik ben tevreden over alles.
- Mijn eigen kamer is goed.
- Je wordt niet belaagd met moeilijke dingen. Ze zoeken altijd een oplossing samen met ons.
- Eigenlijk alles wel, als ik vraag krijg ik antwoord.
- Zeer tevreden. Alleen overheidsinstanties zijn niet op bovengenoemde groepen daklozen ingesteld. Wat hier ook voor medewerkers voor problemen zorgt.
- Het inloop-dagcentrum waarborgt een minimum niveau wat betreft voeding (brood en beleg verstrekking). Hygiëne (douche en toiletvoorziening) en lotgenoten contact en voor bijstands gerechtigden een postadres (onmisbaar t.b.v. lokale bureaucratie).
- De samenwerking.
- Ik ben tevreden over de veiligheid en privacy.
- Ik krijg goed advies van alle medewerkers.
- Meer sanitaire voorziening, meer controle op hygiëne m.b.t. voedsel, sanitair, wasgoed. Kleiner vast team + meer personeel per dag meer bekendheid bij bewoners, empathisch vermogen! Sanctioneren op basis van waar bevinding (zo ver als mogelijk) Op straat gooien van bewoners, onmenselijk bovendien wordt bepaald.
- Op dit moment ruimte die ik krijg om mijn traject zelf te vervullen.
- Weinig op te zeggen. Helaas veel slechte ervaringen met het Leger.
- Hoe ze met situaties omgaan.
- Vriendelijkheid en rust die van de medewerkers uitgaat.
- Ik vul deze enquête in op basis van 1 dag verblijf. Tot nu toe is het goed verlopen, hoop dat het zo blijft.
- Alles wel.
- Over het eten en sommige medewerkers/personeels leden.
- Privacy. Zelfstandigheid.
- Dat er een deel van de medewerkers echt met hun hart en gevoel voor werken en dat zij er zijn.
- De algemene hulp/begeleiding die ik krijg is goed. Hier ben ik tevreden over. In vind het fijn dat ik individuele aandacht krijg van de medewerkers.



- Ben niet tevreden.
- Ik wil het eten veranderen, en de mensen die haast maken, te gelijk stoppen.
- Heb nog geen hulp.
- Huisvesting.
- Veiligheid.
- Over dat ze klaar staan als je ze nodig hebt. Blij dat je niet zonder dak bent met je kinderen, en dat je opgevangen wordt.
- Ik ben blij dat ik een dak heb gekregen met mijn kind, totdat ik een eigen woning heb.
- Leiding heeft altijd tijd voor een praatje en een grapje. En gaan ongedwongen met je om. Luister ook en geven tips niet alle leiding.
- Je kunt je vaste begeleiders altijd aanspreken als er wat is, en er wordt samen gekeken wat kan.
- Alles.
- Alle medewerkers.
- Eten/praten.
- Eigenlijk over alles zeer tevreden.
- Schoon eten/drinken. Tijd voor gesprek.
- Ik word goed ontvangen, en men staat altijd gereed voor wat dan ook. Is uitstekend.
- Soep, rookworst mosterd + maaltijd.
- Ze hebben mij heel goed en snel geholpen.
- Meestal over alles.
- Vriendelijkheid en een goed luisterend oor.
- Alles.
- Ben tevreden zoals het nu gaat.
- Een rustig warme vriendelijke medewerkers! Waar kan ik mijn ontbijt heel rustig op eten.
- Informatie over voorziening.
- Persoonlijke situatie, bankzaken, gezondheidszaken.
- Traject begeleider.
- Over het algemeen alles.
- Onderdak.
- De aandacht en tijd.
- Ik vind dat alles uiterst duidelijk wordt aangegeven en uitgelegd. Ik ben erg tevreden met de begeleiding hier bij Perspectief. De medewerkers zijn ook erg aardig, aandachtig en behulpzaam.
- Ze staan altijd voor je klaar als je met een vraag komt of iets nodig hebt.
- Begeleidingen.
- Ja.
- Dat ik niet op straat hoeft te lopen, of bij vrienden hoeft te vragen. Slaap hier liever niet!



- Iemand om te praten.
- Redelijk.
- Voelt zich welkom.
- Ik heb goed contact met ze.
- They limited the smoker 11 pm nog wone cane smoke in the room. They have to geve people freedom, to go out and come back.
- I don't know.
- Dak boven mijn hoofd Een bed Stabiliteit.
- Begeleiders zijn behulpzaam en aardig. Dat iedereen privé kamer heeft.
- Met m'n eigen kamer en de taken zodat het schoon blijft. Met de bedtijd van de kinderen.
- Van alles.
- Het is een dak boven mijn hoofd.
- Dat ze je met je schulden helpen, en je helpen met een woning.
- Het begeleiden met mijn schulden.
- Gaat wel, kan beter.
- In de weekenden wat later naar binnen mogen.
- Duidelijk te zijn. Dingen beter op elkaar afstemmen. Eerlijk te zijn.
- Ik vind het prima. Misschien door een aantal doorstroom woningen te huren.
- Nog te kort hier.
- Betere organisatie, eerste opvang.
- Ik weet dat het moeilijk is, meer er mag best meer sfeer komen.
- Als er aandachtig wordt geluisterd.



BIJLAGE 4 – OVERZICHT VERBETERSCORES

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=509)	De omstandigheden in de voorziening	3,41	53,8%	1,84
12. Is de sfeer prettig? (n=517)	De omstandigheden in de voorziening	3,33	48,4%	1,61
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=487)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	3,39	46,2%	1,57
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=478)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	3,04	49,8%	1,51
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=511)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,30	43,4%	1,43
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=493)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,27	43,2%	1,41
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=489)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	3,30	42,7%	1,41
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=474)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	3,25	42,8%	1,39
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=496)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,13	44,0%	1,38
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=491)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	2,89	46,8%	1,35
32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=512)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,38	39,5%	1,33
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=482)	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties	3,31	40,2%	1,33
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=510)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,50	35,7%	1,25
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=473)	De omstandigheden in de voorziening	3,26	38,3%	1,25
14. Is het schoon in de voorziening? (n=518)	De omstandigheden in de voorziening	3,54	34,6%	1,22
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=505)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,14	38,8%	1,22



31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=510)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,45	35,3%	1,22
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=512)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,31	35,7%	1,18
18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=454)	De omstandigheden in de voorziening	3,37	33,3%	1,12
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=510)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	2,99	33,7%	1,01
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=520)	Het contact met de medewerkers van de voorziening	3,31	29,6%	0,98
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=517)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,42	26,9%	0,92
13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=518)	De omstandigheden in de voorziening	3,30	25,7%	0,85
27. Kunt u medewerkers bereiden als u hulp nodig heeft? (n=517)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,42	23,6%	0,81
22. Neemt de medewerker u serieus? (n=511)	Het contact met de medewerkers van de voorziening	3,59	21,3%	0,77
16. Bent u veilig in de voorziening? (n=506)	De omstandigheden in de voorziening	3,59	20,9%	0,75
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=509)	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	3,43	21,8%	0,75
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=518)	Het contact met de medewerkers van de voorziening	3,55	20,7%	0,73
19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=510)	Het contact met de medewerkers van de voorziening	3,29	13,5%	0,45