



**Rapportage CQ-Index
Niet-ambulante opvang
Moveoo
Regio Midden/Noord Limburg**

2015
*C.M.S. Huijben
J. Cellarius-Weistra*

© 2015 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV
Rijstveld 5
6641 SK Beuningen
Tel (024) 6779696
E-mail VLP@vanloverenpartners.nl

Moveo
Spoorlaan Zuid 29a
6045 AA Roermond
Tel.(088) 337 90 00



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Achtergrondinformatie over de CQ-Index	5
2.1	Meting waardering en kwaliteit van de opvang	5
2.2	CQ-Index	5
3.	Opzet van het onderzoek	8
4.	Algemeen beeld van de cliënten	9
4.1	Leeftijd	9
4.2	Geslacht	9
4.3	Opleiding	10
4.4	Overnachting	10
4.5	Lichamelijke en geestelijke gezondheid	11
4.6	Geboorteland	12
4.7	Geboorteland vader	12
4.8	Geboorteland moeder	13
5.	Ervaring van de zorg in uw organisatie	14
5.1	Werkrelatie	15
5.2	Hulp	16
5.3	Resultaat van de hulp	18
5.4	Leefomstandigheden in de voorziening Kinderen	19
5.5	Beoordeling van de organisatie	21
5.6	Hulp bij het invullen	22
6.	Mogelijkheden voor verbetering	23
6.1	Verbeterpunten	24
6.2	Prioriteitendiagram	26
6.3	Suggesties voor veranderingen door de cliënten zelf	27
7.	Extra vragen	29
	Bijlage	30
	Conclusies en interpretatie	31
	Verschillen tussen locaties	33

1. Inleiding

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die binnen de regio Midden/Noord-Limburg van Moveoo niet-ambulante hulp ontvangen de begeleiding ervaren. Het onderzoek is uitgevoerd door Van Loveren & Partners in opdracht van de directie en de cliëntenraad. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index 'Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang, niet-ambulante opvang'. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in januari en februari 2015. In die maanden heeft een aantal cliënten een vragenlijst ingevuld.

In deze rapportage zijn alle gegevens anoniem verwerkt. De antwoorden van individuele cliënten zijn niet herkenbaar.

De uitkomsten van het onderzoek vormen intern voor Moveoo de basis om op een systematische manier verbeteringen in de zorg tot stand te brengen. Daarnaast gebruikt het zorgkantoor ze voor de zorginkoop.

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen in het handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen van het Zorginstituut Nederland (www.zorginstituutnederland.nl). De validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten zijn daarmee geborgd.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is de (technische) achtergrond van de gebruikte vragenlijst beschreven. Hier komt voornamelijk de ontwikkeling van de vragenlijst aan bod. In Hoofdstuk 3 kunt u lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. In Hoofdstuk 4 schetsen we een algemeen beeld van de deelnemers uit het onderzoek. Hoofdstuk 5 geeft weer hoe deze cliënten de zorg ervaren en waarderen. Hoofdstuk 6 gaat in op mogelijke verbeterpunten. In Hoofdstuk 7 worden de extra vragen besproken die speciaal voor Moveoo zijn toegevoegd aan de vragenlijst.

In een aparte Bijlage sluiten we af met conclusies en interpretaties. Deze hebben wij speciaal toegevoegd voor Moveoo als handvat voor interne kwaliteitsverbetering

2. Achtergrondinformatie over de CQ-Index

In Nederland kunnen mensen bij verschillende vormen van opvang terecht. Dakloze mensen kunnen onderdak vinden in de maatschappelijke opvang (MO). In de MO vindt men dagopvang, nachtopvang en crisisopvang, maar ook woonvoorzieningen, begeleid zelfstandig wonen en ambulante woonbegeleiding vallen onder de MO. De vrouwenopvang (VO) biedt opvang en hulp aan mishandelde of met mishandeling bedreigde vrouwen. Ook hun eventuele kinderen kunnen in de VO terecht. Zwerfjongeren worden vaak als aparte groep gezien. Het zijn jongeren tot 25 jaar die dakloos zijn of in de opvang verblijven. Zij kunnen opgevangen worden in zowel de MO als in de specifieke opvang voor zwerfjongeren.

Er is beperkte informatie beschikbaar over wat cliënten in de opvang belangrijk vinden aan de hulp die zij krijgen. Ook is lang niet altijd duidelijk hoe de cliënten deze hulp ervaren. Daarom is er een grote behoefte aan een instrument dat duidelijk de ervaringen van de cliënten kan weergeven.

2.1 Meting waardering en kwaliteit van de opvang

Opvanginstellingen worden vanuit het zorgkantoor verplicht om cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren. Waarschijnlijk zal deze verplichting eens in de drie jaar worden opgelegd. De verscheidenheid aan methoden die hiervoor tot nu toe gebruikt zijn, is echter zeer groot. Het is daardoor haast ondoenlijk om resultaten van de verschillende opvanginstellingen met elkaar te vergelijken. Om deze vergelijking wel mogelijk te maken, is in 2009/2010 een CQ-Index voor de opvang ontwikkeld door het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg van het UMC St. Radboud. Er is een CQ-Index Opvang voor ambulante en niet-ambulante opvang.

Na het bestuderen van relevante literatuur en bestaande meetinstrumenten en het voeren van focusgesprekken met cliënten zijn de verschillende aspecten waarmee de kwaliteit van de begeleiding gemeten kan worden, teruggebracht tot de volgende schalen:

1. Werkrelatie
2. Hulp
3. Resultaat van de hulp
4. Leefomstandigheden in de voorziening (bij de CQ-Index voor niet-ambulante opvang)

Bovenstaande schalen zijn opgenomen in de CQ-Index Opvang. Hieronder geven we uitleg over het instrument en de toepassingen in het onderzoek.

2.2 CQ-Index

De CQ-Index Opvang is in 2011 beschikbaar gekomen. De resultaten geven een betrouwbaar beeld van de ervaren kwaliteit van begeleiding door de cliënten. Voorwaarde is dat de afname door een geaccrediteerd bureau gebeurt dat volgens vastgestelde richtlijnen te werk gaat. Deze richtlijnen zijn ontwikkeld door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ).

Ontwikkeling

De vragenlijsten zijn in 2009/2010 door het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg van het UMC St. Radboud ontwikkeld. Een Amerikaanse vragenlijst, de CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) en de Nederlandse

QUOTE-vragenlijsten (Quality Of care Through the patient's Eyes) vormden de basis. Daarnaast is bij de ontwikkeling van de CQ-Index Opvang nagegaan welk cliëntwaarderingsonderzoek in aanpalende sectoren (zoals in het maatschappelijk werk, de geestelijke gezondheidszorg, de jeugdzorg en de verstandelijke gehandicaptenzorg) is uitgevoerd.

De CQ-Index Opvang is bedoeld voor gebruik in de maatschappelijke opvang, de vrouwenopvang en de zwerfjongerenopvang. Voor de totstandkoming van de CQ-Index Opvang is in 2009 een pilot-onderzoek uitgevoerd onder 762 cliënten van de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang.

Belangrijkheid

Bij een deel van de cliënten uit de pilot van 2009 is niet gevraagd hoe zij de kwaliteit van begeleiding ervaren, maar hoe belangrijk zij het betreffende kwaliteitsaspect vinden. Iedere zesde cliënt uit het onderzoek (117 in totaal) kreeg deze belangvragenlijst in plaats van een ervaringslijst. Deze gegevens vormen de basis om een rangorde vast te stellen voor verbetermogelijkheden in een locatie voor maatschappelijke, vrouwen- of zwerfjongerenopvang. De belangscores uit de pilot extrapoleren wij naar ons onderzoek (zie Hoofdstuk 6). We gaan daarbij uit van de vooronderstelling dat onze onderzoeksgroep hetzelfde belang hecht aan de kwaliteitsaspecten als de deelnemers aan de pilot. Ook wij kunnen daardoor een prioriteit aangeven in verbetermogelijkheden.

Training

Om de medewerkers van de opvang goed te kunnen informeren over het onderzoek en ook cliënten goede ondersteuning te kunnen bieden bij het invullen van de vragenlijst, is er door het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg een training ontworpen. Om een meting met de CQ-Index Opvang uit te kunnen voeren, is het voor projectleiders en interviewers van geaccrediteerde meetbureaus noodzakelijk om deze training te volgen. In de training zijn o.a. de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- Welke soorten opvang zijn er?
- Met welke doelgroepen wordt er gewerkt?
- Welke methode sluit aan bij deze doelgroepen?
- Hoe ziet een meting met de CQ-Index Opvang eruit?

De vragenlijsten

De CQ-Index Opvang is onderverdeeld in twee verschillende vragenlijsten:

1. CQ-Index 'Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang, ambulante', deze lijst bevat 42 vragen.
2. CQ-Index 'Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang, niet-ambulante', deze lijst bevat 52 vragen.

Voorbeeldvragen

In de vragenlijst zijn de vragen als volgt geformuleerd:

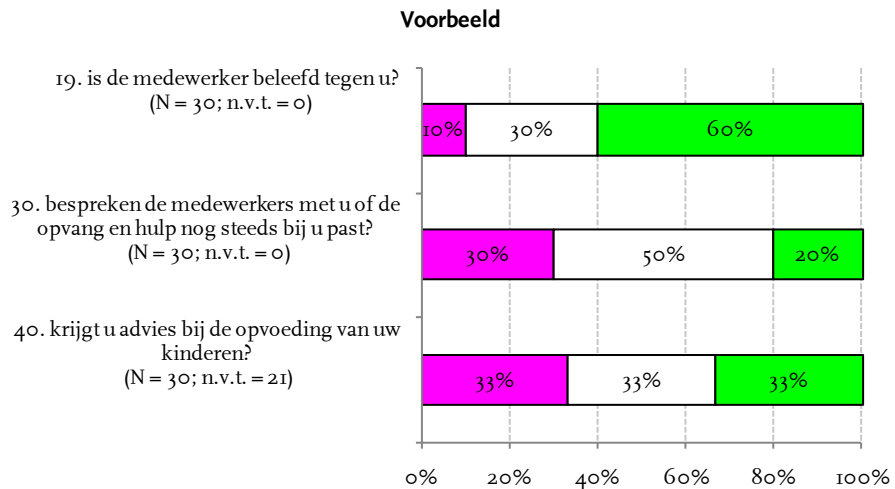
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Is de medewerker beleefd tegen u?				
Bespreken de medewerkers met u of de hulp nog steeds bij u past?				
Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?				

In het rapport wordt per vraag aangegeven hoeveel procent van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. We geven de resultaten weer in figuren.

Presentatie van de gegevens

De gegevens in dit rapport worden weergegeven volgens de richtlijnen van het CKZ. De antwoordcategorieën 'soms' en 'nooit' tellen we bij elkaar op. In de grafieken krijgen deze 'negatieve' uitkomsten een paarse kleur. De antwoordcategorie 'altijd' wordt weergegeven met een groene kleur. 'Meestal' krijgt de kleur wit.

Ter illustratie een voorbeeld:



Bovenstaande figuur is gebaseerd op fictieve gegevens. Dit zijn niet de resultaten van het onderzoek. De getallen die voor de vragen staan zijn de nummers van de vragen uit de vragenlijst.

In bovenstaande figuur betekent dit dat 60% van de cliënten de medewerker altijd beleefd vindt. Dertig procent vindt de medewerker meestal wel beleefd. Tien procent van de cliënten geeft aan de medewerker nooit of soms beleefd te vinden. Ook valt uit bovenstaande figuur op te maken dat de helft van de cliënten aangeeft dat de medewerkers meestal bespreken of de hulp nog past. Voor 20% geldt dit altijd. Dertig procent van de cliënten geeft aan dat de medewerkers nooit of soms bespreken of de opvang en hulp nog steeds past. In bovenstaande figuur ziet u dat een derde van de cliënten altijd advies krijgt bij de opvoeding van hun kinderen. Voor een even groot deel van de cliënten geldt dit meestal. Eveneens een derde geeft aan nooit of soms advies te krijgen bij de opvoeding van hun kinderen.

Bij alle vragen staat aangegeven hoeveel cliënten deze vraag hebben beantwoord. In bovenstaande figuur zijn dit er 30. Tevens staat vermeld hoeveel cliënten 'n.v.t.' (niet van toepassing) hebben ingevuld. In het voorbeeld ziet u dat bij vraag 40 'n.v.t.' is geantwoord door 21 cliënten. Het betreffende onderwerp heeft geen betrekking op hun situatie.

3. Opzet van het onderzoek

Bij de cliënten die niet-ambulante hulp ontvangen van Moveoo heeft het onderzoek plaatsgevonden door middel van vragenlijsten. Binnen de regio Noord/Midden-Limburg zijn 199 cliënten van 8 verschillende locaties uitgenodigd om tijdens een instructiebijeenkomst een vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 85 cliënten (43%) de vragenlijst ingevuld.

Startgesprek

Bij aanvang van het project in Moveoo heeft een startgesprek plaatsgevonden met de medewerker Kwaliteit & Beleid, voor dit onderzoek de centrale contactpersoon, en de cliëntenraad. Met hen is onder meer de concrete planning en de werkwijze doorgesproken. Tevens is ingegaan op enkele specifieke kenmerken van de hulpverlening vanuit Moveoo. Tot slot is overlegd over de inhoud van het informatiemateriaal en de vorm van de vergoeding die de cliënten is geboden.

Werkwijze

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de CQI 'Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang, CQ-Index Opvang (niet-ambulant)', versie 2.0 (mei 2011).

Per locatie zijn er één of meer invulbijeenkomsten met 2 of 3 interviewers van Van Loveren & Partners gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten konden de cliënten een vragenlijst invullen, eventueel met hulp van een interviewer.

Voor cliënten die vooraf hadden aangegeven wel deel te willen nemen aan het onderzoek, maar onverhoopt niet aanwezig konden zijn tijdens de invulbijeenkomst, werden vragenlijsten achtergelaten op de locatie. Deze werden uitgedeeld door de medewerkers.

Alle cliënten die hebben deelgenomen, hebben een vergoeding ontvangen. Bij het inleveren van de vragenlijst aan het einde van de instructiebijeenkomst ontvingen zij een enveloppe met 5 euro.

Respons

In de volgende tabel ziet u hoeveel cliënten er per locatie zijn benaderd en hoeveel cliënten de vragenlijst uiteindelijk ingevuld hebben ingeleverd. Uit deze gegevens is het responspercentage berekend.

Locatie	Aantal benaderde cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
Dag en nachtopvang (Roermond)/ Wonen/vervolgopvang (Roermond)	36	16	44%
Algemene crisisopvang (Roermond)	25	8	32%
Wonen Roermond	22	14	64%
Wonen Horn	24	15	63%
Wonen De Bedelaar	25	12	48%
Dag en nachtopvang (Venlo)	44	7	16%
Wonen Doortocht/ alg. crisisopvang	23	13	57%
Totaal	199	85	43%

Voor de locaties Wonen/vervolgopvang Roermond en de Dag- en Nachtopvang Roermond waren aparte invulbijeenkomsten gepland, maar cliënten van beide locaties bleken uiteindelijk op dezelfde bijeenkomsten te zijn gekomen. Om die reden is het niet mogelijk de vragenlijsten uit te splitsen naar de aparte locaties.

4. Algemeen beeld van de cliënten

In dit hoofdstuk geven we een algemeen beeld van de deelnemers aan het onderzoek. We geven een beeld van hun leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Daarna geven we weer hoe zij hun lichamelijke en geestelijke gezondheid ervaren. Dan volgt een figuur waarin te zien is waar de cliënten de afgelopen maand hebben overnacht. Tot slot wordt getoond waar de deelnemers en hun ouders geboren zijn. Al deze gegevens zijn gebaseerd op de eerste vragen uit de vragenlijst.

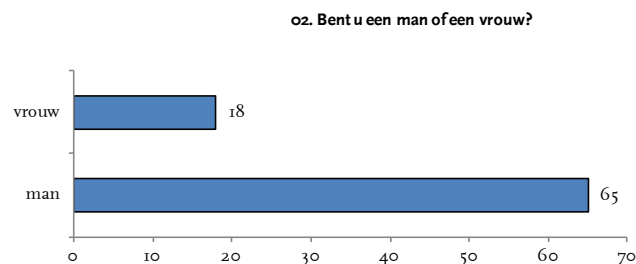
Opgemerkt moet worden dat we in dit rapport alleen uitspraken kunnen doen over de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Soms spreken we over 'de cliënten van Moveoo, maar we bedoelen steeds de niet-ambulante cliënten die een ingevulde vragenlijst hebben ingevuld.

4.1 Leeftijd

De cliënten van de regio Noord/Midden-Limburg van Moveoo zijn gemiddeld 39,7 jaar oud. De jongste is 18 jaar oud en de oudste 75 jaar.

4.2 Geslacht

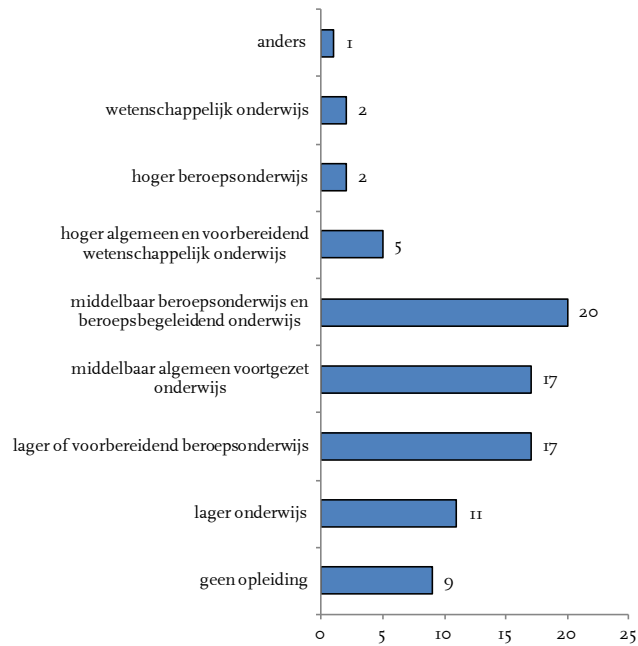
In onderstaande figuur staat de verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen in het onderzoek.



4.3 Opleiding

Het opleidingsniveau van de cliënten is af te lezen uit de figuur hieronder.

03. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgeemaakt?

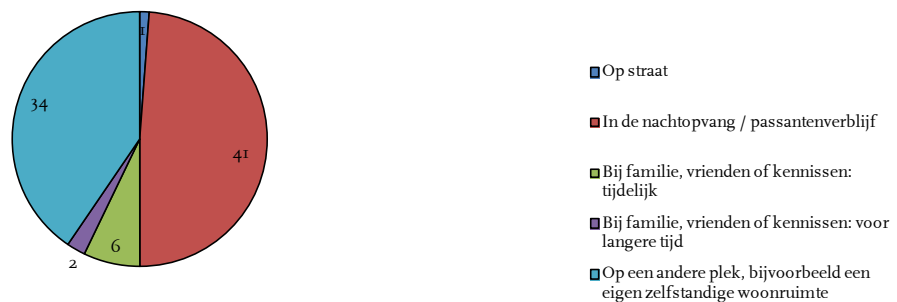


De cliënten hebben aangegeven wat de hoogste opleiding is die zij hebben voltooid.

4.4 Overnachting

Hieronder kunt u zien waar de cliënten de afgelopen maand hebben overnacht.

Overnachten

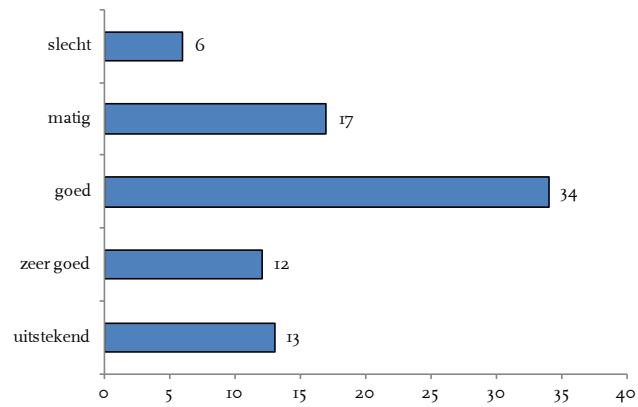


Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen bij deze vraag. Het aantal antwoorden hoeft daarom niet overeen te komen met het aantal respondenten.

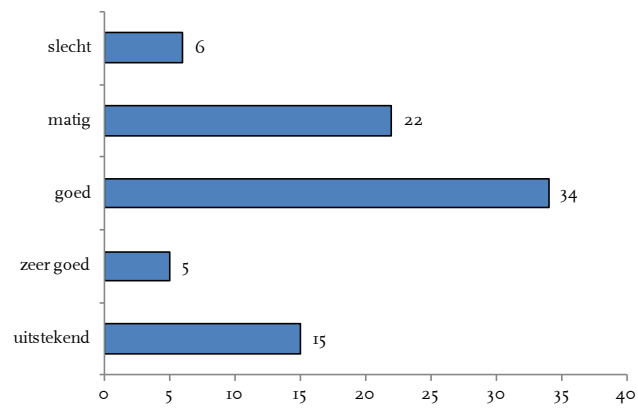
4.5 Lichamelijke en geestelijke gezondheid

Aan de deelnemers is gevraagd een oordeel te geven over hun lichamelijke en geestelijke gezondheid.

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



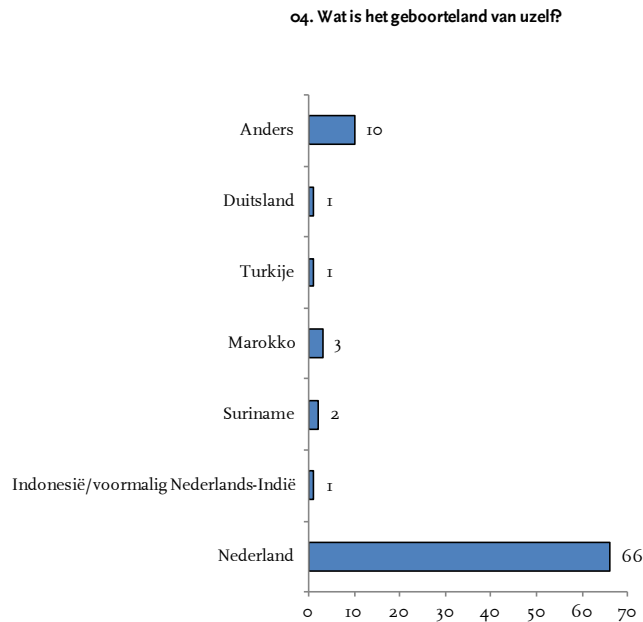
10. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?



Het gaat hierbij om de eigen beleving van de cliënten.

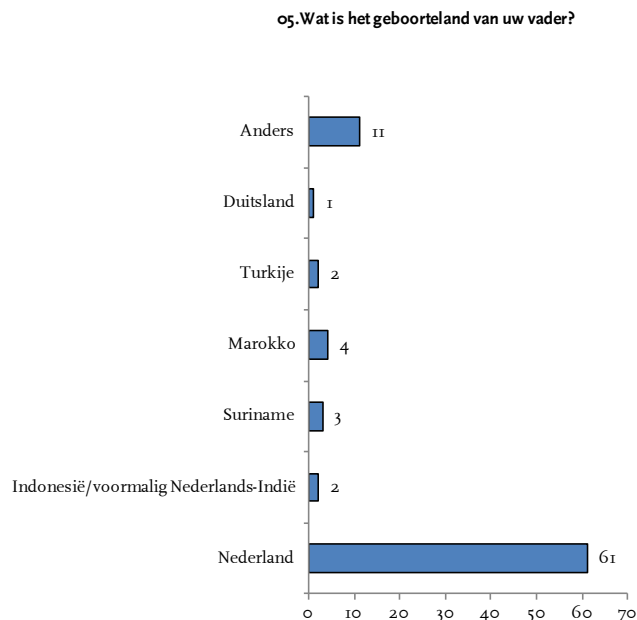
4.6 Geboorteland

Aan de deelnemers is gevraagd in welk land zij geboren zijn.



4.7 Geboorteland vader

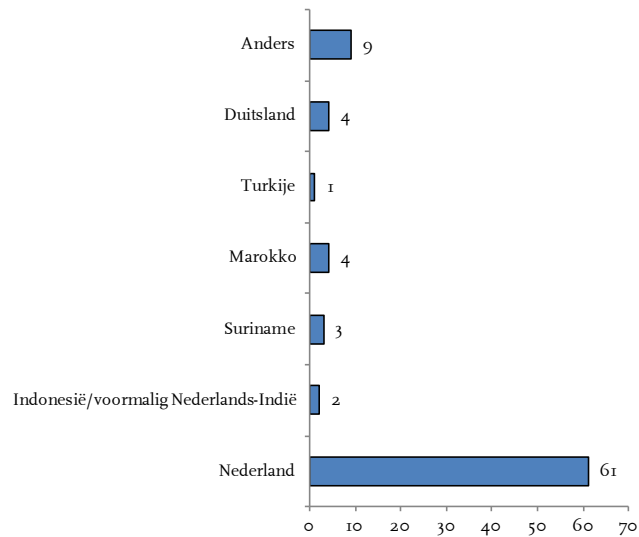
Onderstaande figuur laat zien waar de vader van de deelnemer is geboren.



4.8 Geboorteland moeder

Hieronder ziet u wat het land van herkomst van de moeder van de deelnemer is.

o6. Wat is het geboorteland van uw moeder?



5. Ervaring van de zorg in uw organisatie

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de cliënten op de schalen zoals die zijn genoemd in Hoofdstuk 2:

1. Werkrelatie
2. Hulp
3. Resultaat van de hulp
4. Leefomstandigheden in de voorziening

We geven enerzijds een beeld van de ervaringen op de schaal in zijn totaliteit (=themascore). Anderzijds bespreken we ieder kwaliteitsaspect afzonderlijk. Bij de weergave van de resultaten wordt de indeling gehanteerd, zoals die ook in Hoofdstuk 2 staat. In de bovenste staaf van iedere grafiek vindt u de schaalscore. In de staven eronder zijn de diverse deelaspecten weergegeven.

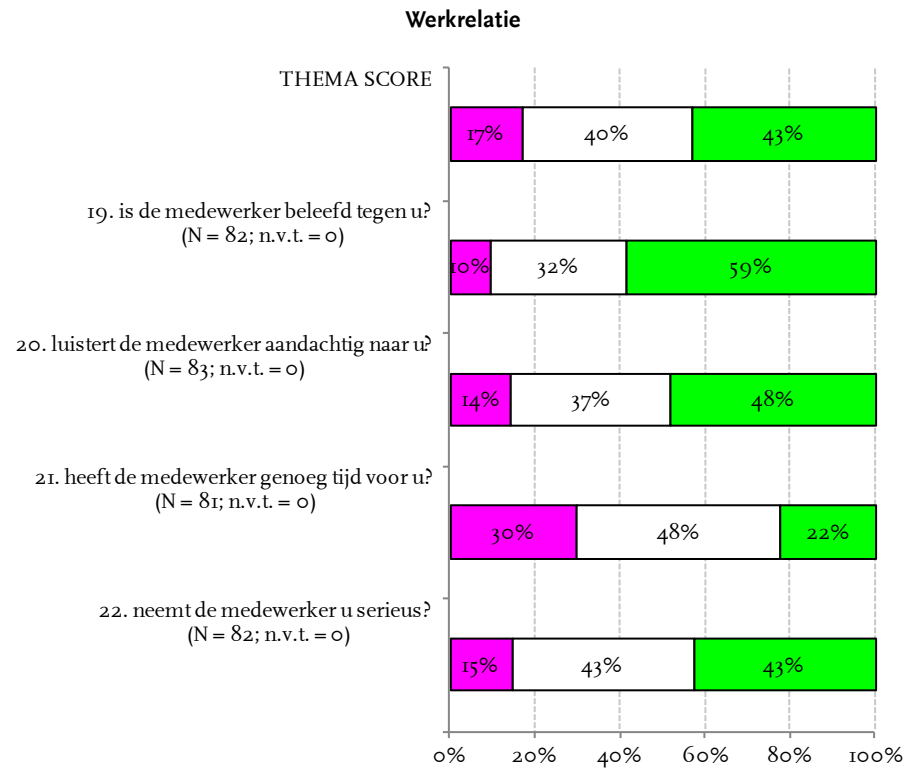
De linker - paarse - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect negatief ervaart. De rechter - groene - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect positief ervaart. Het komt erop neer dat hoe groter het groene gebied en hoe kleiner het paarse, hoe beter de ervaringen van de cliënten. De precieze betekenis van de kleuren staat uitgelegd in Hoofdstuk 2.

Per kwaliteitsaspect is aangegeven hoeveel cliënten de betreffende vraag hebben beantwoord. Ook is steeds vermeld voor hoeveel cliënten de vraag niet van toepassing was. Dit kan betekenen dat ze geen antwoord hebben gegeven op de vraag, omdat het betreffende kwaliteitsaspect in hun situatie niet speelt of omdat ze het niet weten.

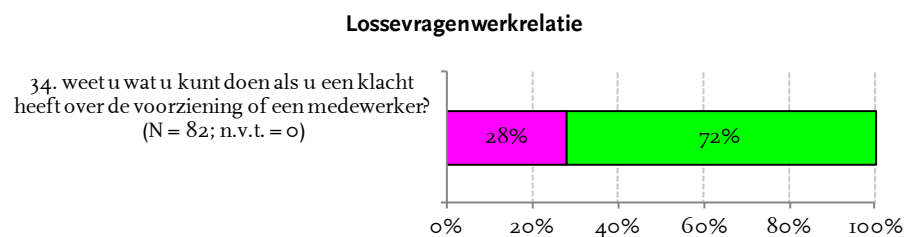
De getallen die voor iedere vraag in de figuur staan, zijn de nummers van de vragen uit de vragenlijst.

5.1 Werkrelatie

In onderstaande figuur ziet u de ervaringen van de cliënten met de werkrelatie die zij hebben met de medewerker.



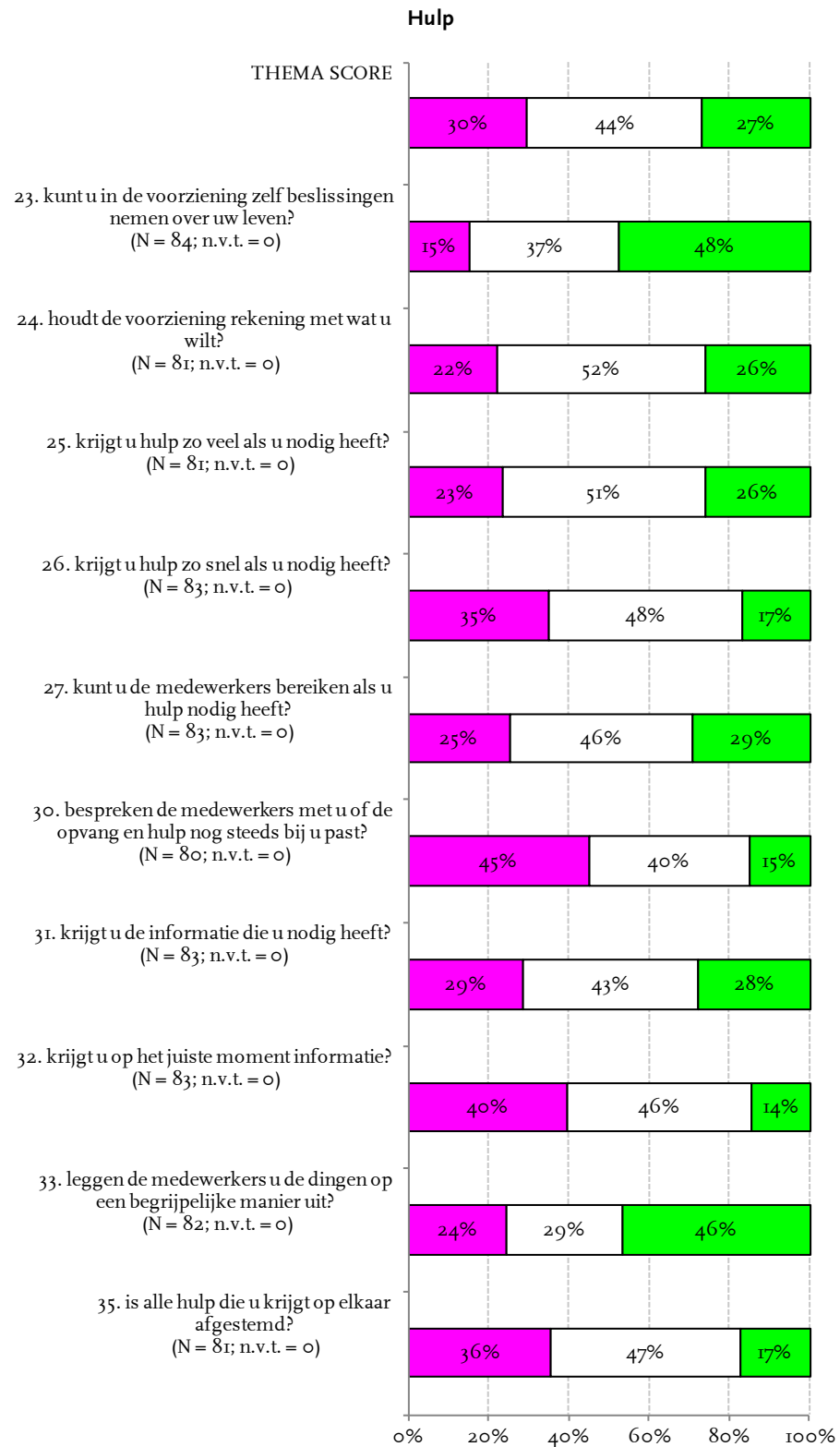
Los van de themascore is aan de cliënten gevraagd of zij weten wat ze kunnen doen als ze een klacht hebben over de voorziening of een medewerker.



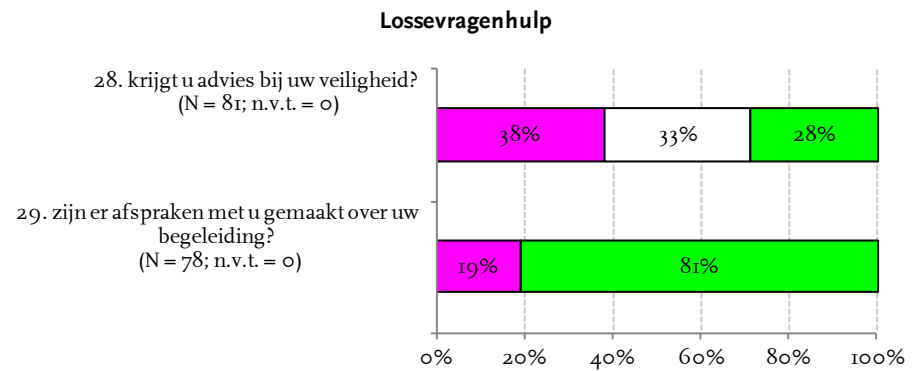
Bij vraag 34 zijn afwijkende antwoordcategorieën van toepassing. Het groene deel betekent 'ja' en het paarse deel geeft weer hoeveel cliënten 'nee' hebben geantwoord.

5.2 Hulp

Hieronder staan de ervaringen van cliënten met de hulp die zij krijgen van Moveoo.



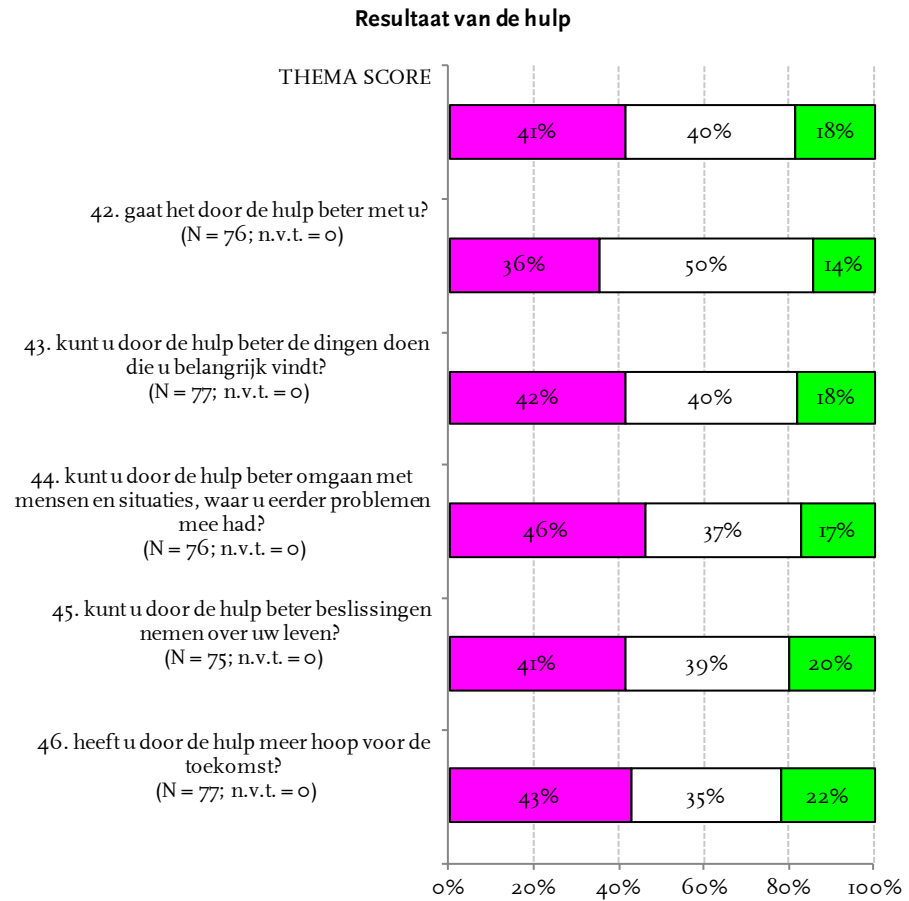
De volgende vragen hebben geen betrekking op de schaal 'hulp', maar op bijkomende aspecten van het hulpaanbod.



Voor vraag 29 gelden afwijkende antwoordcategorieën. Het groene deel staat voor 'ja' en het paarse deel geeft aan welk deel van de cliënten 'nee' heeft geantwoord.

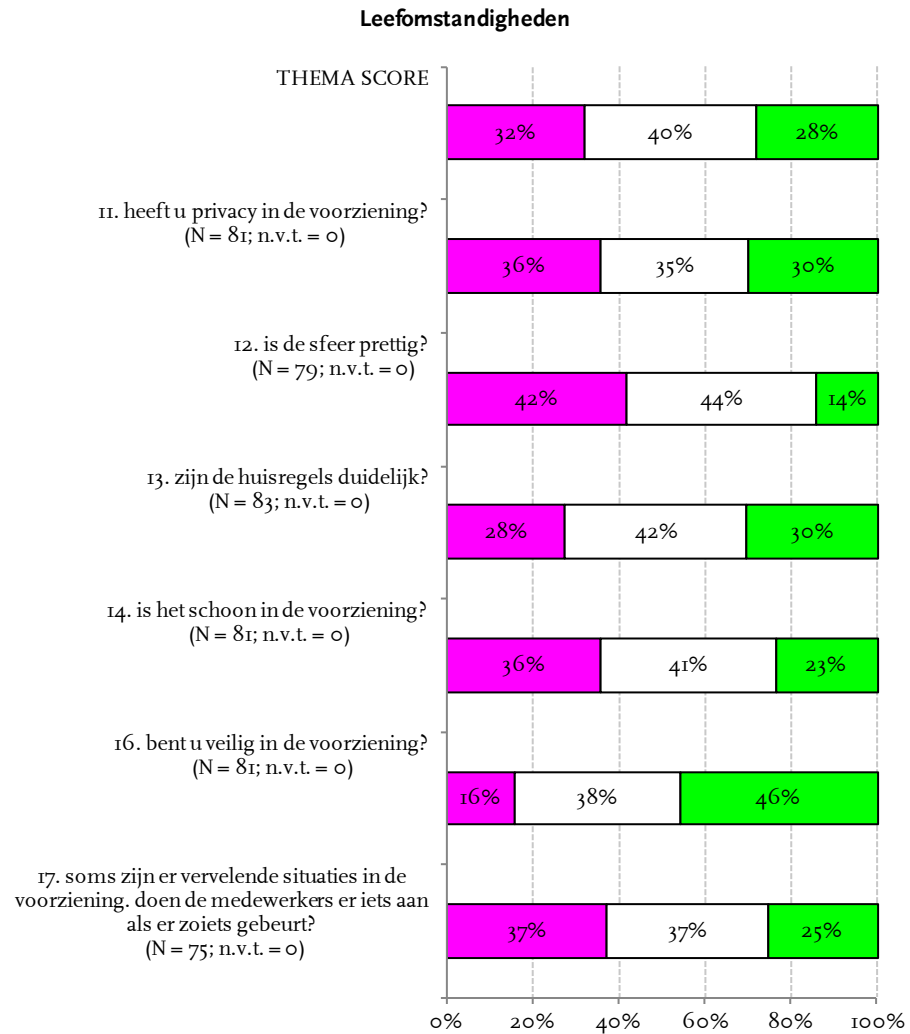
5.3 Resultaat van de hulp

In onderstaande figuur ziet u hoe de cliënten het resultaat van de hulp die zij krijgen, ervaren.



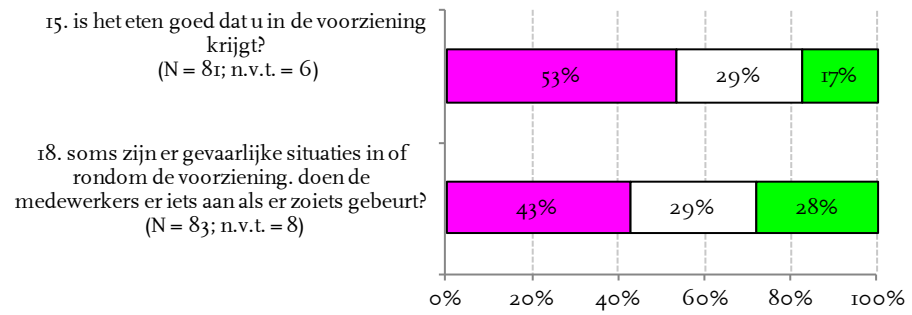
5.4 Leefomstandigheden in de voorziening

In de volgende figuur kunt u zien wat de ervaringen van de cliënten zijn met de leefomstandigheden in de voorziening.



De volgende vragen horen niet bij de schaal 'leefomstandigheden in de voorziening', maar op bijkomende aspecten van het verblijf in de voorziening.

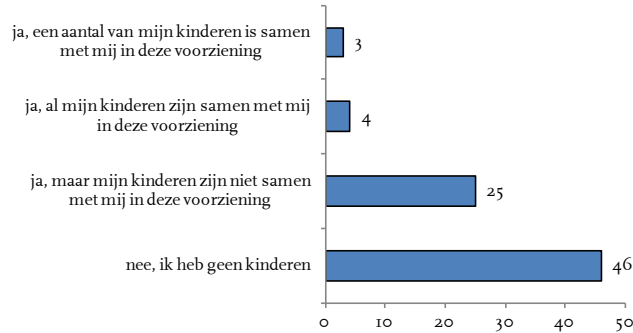
Lossevragenleefomstandigheden



Kinderen

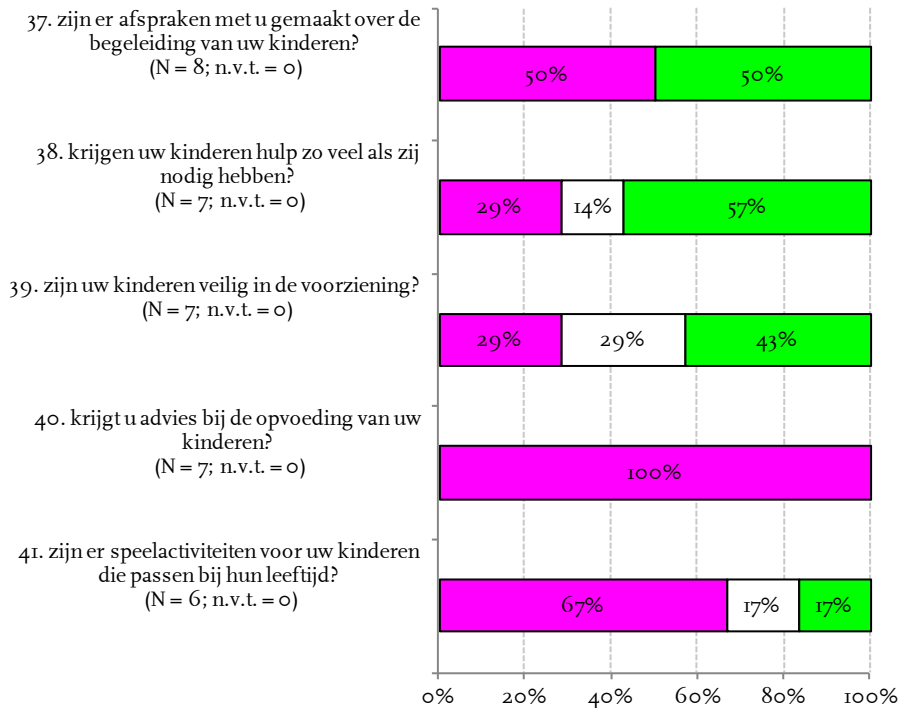
Aan de cliënten is gevraagd of zij kinderen hebben en of de kinderen ook hulp krijgen van Moveoo. In de volgende figuur ziet u welke antwoorden gegeven zijn.

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



In onderstaande figuur staan de ervaringen van de cliënten van Moveoo met de begeleiding van hun kinderen.

Kinderen



Vraag 37 is een ja/nee-vraag. Het groene gedeelte geeft aan hoeveel cliënten 'ja' hebben geantwoord en het paarse deel staat voor de antwoordcategorie 'nee'.

5.5 Beoordeling van de organisatie

Aan de niet-ambulante cliënten van Moveoo is gevraagd wat voor cijfer zij de organisatie in zijn totaliteit zouden geven. Daarbij konden zij een 'rapportcijfer' aankruisen tussen 0 en 10, waarbij 0 'de slechtst mogelijke organisatie' was en 10 'de best mogelijke organisatie'.

Gemiddeld geven de 80 cliënten die deze vraag hebben beantwoord een 6,8 als rapportcijfer. Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 1 en het hoogste een 10.

Ook is per locatie het rapportcijfer berekend. In de volgende tabel ziet u het gemiddelde cijfer, het aantal cliënten dat de vraag heeft beantwoord, de hoogst en de laagst gegeven score.

Locatie	Gemiddeld cijfer	N	Minimum	Maximum
Dag en nachtopvang (Roermond)	7,2	14	5	10
Algemene crisisopvang (Roermond)	7,5	8	6	10
Wonen/vervolgopvang (Roermond)*				
Wonen Roermond	6,6	14	2	9
Wonen Horn	7,1	14	3	9
Wonen De Bedelaar	7,4	11	3	10
Dag en nachtopvang (Venlo)	6,3	7	1	9
Wonen Doortocht/alg. crisisopvang	5,3	12	1	10
Totaal	6,8	80	1	10

*Van deze locatie hebben we slechts van 1 persoon gegevens. Vanwege de privacy laten we die weg.

5.6 Hulp bij het invullen

In onderstaande figuur ziet u of uw cliënten hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Hulp van wie?



Uit onderstaande figuur is af te lezen hoe deze hulp gegeven werd.

Hulp, hoe?



6. Mogelijkheden voor verbetering

In dit hoofdstuk gaan we in op de aspecten waarop verbeteringen mogelijk zijn. Enerzijds doen wij dat op basis van de resultaten van de statistiek. Anderzijds doen wij dat naar aanleiding van opmerkingen van de cliënten uit het onderzoek.

6.1 Verbeterpunten

Onderstaande tabel geeft aan op welke punten uw organisatie de belangrijkste verbeteringen kan realiseren.

De tabel begint met het percentage van uw cliënten dat een negatief antwoord geeft op de betreffende vraag. Daarnaast staat een kolom met 'belang'. Deze scores zijn afkomstig uit de pilot voor de totstandkoming van de CQ-Index Opvang uit 2009 (zie Paragraaf 2.2). In die studie is aan een deel van de cliënten gevraagd hoe belangrijk zij een bepaald aspect vinden. Zij konden een score geven variërend van 1 (=niet belangrijk) tot 4 (=allergrootste belang). In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van de cliënten uit de pilot. Het grootste belang hechten de cliënten uit de pilot aan het feit dat de medewerker hen serieus neemt (3,59). Of ze zich veilig voelen in de voorziening, vinden ze ook erg belangrijk (3,59). Aan het feit of ze weten hoe ze een klacht over een medewerker kunnen indienen, hechten de cliënten het minste belang (2,99).

Wij gaan van de veronderstelling uit dat de belangrijkheid van een onderwerp niet alleen geldt voor de deelnemers aan de pilot van 2009, maar ook opgaat voor de cliënten van uw organisatie.

De vermenigvuldiging van de 'fractie negatieve ervaringen' met de 'belangscore' geeft de zogenaamde verbeterscore. Een hoge verbeterscore wil zeggen dat op dit kwaliteitsaspect veel verbetering mogelijk is. De kwaliteitsaspecten met de hoogste verbeterscores staan bovenaan in de tabel. Op deze aspecten zijn dus de meeste verbeteringen mogelijk. Op de aspecten onderin de tabel, met een verbeterscore van '0', is geen verbetering mogelijk. Alle cliënten waren positief over het betreffende aspect.

Wij beseffen dat onderstaande tabel een lange opsomming vormt. In de 'Conclusies en interpretaties' vindt u een ordening naar de schalen.

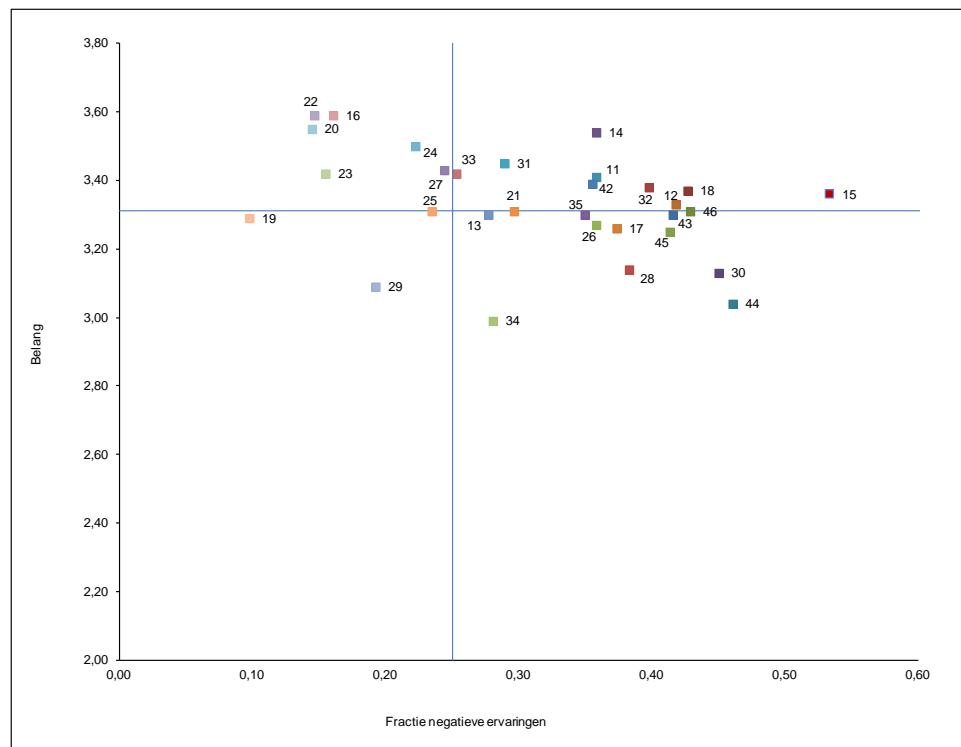
Thema	Vraag	Fractie negatieve ervaringen	Belang	Verbeterscore
Losse vragen	15. is het eten goed dat u in de leefomstandigheden	53,3%	3,36	1,79
Losse vragen	18. soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening, doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?	42,7%	3,37	1,44
Resultaat van de hulp	46. heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?	42,9%	3,31	1,42
Hulp	30. bespreken de medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?	45,0%	3,13	1,41
Resultaat van de hulp	44. kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?	46,1%	3,04	1,40
Leefomstandigheden	12. is de sfeer prettig?	41,8%	3,33	1,39
Resultaat van de hulp	43. kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?	41,6%	3,30	1,37
Hulp	32. krijgt u op het juiste moment informatie?	39,8%	3,38	1,34

Thema	Vraag	Fractie negatieve ervaringen	Belang	Verbeterscore
Resultaat van de hulp	45. kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?	41,3%	3,25	1,34
Leefomstandigheden	14. is het schoon in de voorziening?	35,8%	3,54	1,27
Leefomstandigheden	11. heeft u privacy in de voorziening?	35,8%	3,41	1,22
Leefomstandigheden	17. soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?	37,3%	3,26	1,22
Resultaat van de hulp	42. gaat het door de hulp beter met u?	35,5%	3,39	1,20
Losse vragen hulp	28. krijgt u advies bij uw veiligheid?	38,3%	3,14	1,20
Hulp	35. is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?	35,8%	3,27	1,17
Hulp	26. krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?	34,9%	3,30	1,15
Hulp	31. krijgt u de informatie die u nodig heeft?	28,9%	3,45	1,00
Werkrelatie	21. heeft de medewerker genoeg tijd voor u?	29,6%	3,31	0,98
Leefomstandigheden	13. zijn de huisregels duidelijk?	27,7%	3,30	0,91
Hulp	27. kunt u de medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft?	25,3%	3,42	0,87
Losse vragen werkrelatie	34. weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker?	28,0%	2,99	0,84
Hulp	33. leggen de medewerkers u de dingen op een begrijpelijke manier uit?	24,4%	3,43	0,84
Hulp	24. houdt de voorziening rekening met wat u wilt?	22,2%	3,50	0,78
Hulp	25. krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?	23,5%	3,31	0,78
Losse vragen hulp	29. zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?	19,2%	3,09	0,59
Leefomstandigheden	16. bent u veilig in de voorziening?	16,0%	3,59	0,58
Hulp	23. kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?	15,5%	3,42	0,53
Werkrelatie	22. neemt de medewerker u serieus?	14,6%	3,59	0,53
Werkrelatie	20. luistert de medewerker aandachtig naar u?	14,5%	3,55	0,51
Werkrelatie	19. is de medewerker beleefd tegen u?	9,8%	3,29	0,32

6.2 Prioriteitendiagram

We hebben de verbetertabel uit paragraaf 6.1 voor u omgezet in een diagram, het prioriteitendiagram. Op de verticale as ziet u de belangscores staan. Deze scores hebben we uit de pilot van 2006 gehaald (zie Paragraaf 2.2). De horizontale lijn geeft de mediaan van de belangscores weer. Dit betekent dat precies de helft van de items boven deze lijn ligt en de andere helft eronder. Op de horizontale as staat het percentage cliënten dat een negatief antwoord heeft gegeven. De verticale lijn is getrokken bij 25%. Kwaliteitsaspecten waarover 25% of meer van de cliënten zich negatief uit, merken wij aan als verbeterpunt.

Met de horizontale en verticale lijn creëren we vier vakken. De belangrijkste daarvan zijn de rechter- en linkerbovenhoek. Rechtsboven vindt u de punten met de hoogste belangscores en waarop de meeste cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Dit betekent dat deze punten de meeste verbeterprioriteit hebben. De punten in de rechterbovenhoek kunnen meegenomen worden in de kwaliteitsjaarplannen. De punten linksboven daarentegen geven de sterke punten weer. Aan deze aspecten hechten cliënten veel belang en maar weinig cliënten uiten zich negatief over deze punten.



Legenda

11. Heeft u privacy in de voorziening?
12. Is de sfeer prettig?
13. Zijn de huisregels duidelijk?
14. Is het schoon in de voorziening?
15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt?
16. Bent u veilig in de voorziening?
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doen de medewerkers er iets aan?
18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doen de medewerkers er iets aan?
19. Is 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?

23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven?
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wil?
25. Krijgt u hulp zoveel 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?
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid?
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?
30. Bespreken de medewerker 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?
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker?
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?
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?

6.3 Suggesties voor veranderingen door de cliënten zelf

Aan de niet-ambulante cliënten zelf hebben we gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de hulp die Moveoo biedt. We geven hier een overzicht van hun ideeën.

Tien cliënten hebben aangegeven helemaal tevreden te zijn met de zorg- en dienstverlening van Moveoo. Enkele citaten: 'Het is goed zoals het is', 'ik vind de opvang en de hulp voor mij goed', 'Ik vind gezien de omstandigheden dat ik goed geholpen ben bij Moveoo.', 'Ben dankbaar dat ik niet op straat heb hoeven verblijven en hier de tijd en hulp heb gehad om een nieuwe start te maken'. De overige suggesties worden hieronder weergegeven.

Werkrelatie

Twaalf cliënten hebben een opmerking gemaakt over de werkrelatie met de medewerkers. Zij vinden vooral dat er beter geluisterd kan worden naar de cliënt, dat er meer persoonlijke aandacht gegeven kan worden en dat er meer respect getoond kan worden.

Hulp

Zeventien cliënten hebben een opmerking gemaakt over de hulp die ze krijgen. Twee cliënten willen dat de regels wat flexibeler gehanteerd worden. Drie anderen vinden juist dat er duidelijkere regels nodig zijn, zowel voor cliënten als voor medewerkers. 'Begeleiding is niet eenduidig', aldus één van hen. Een ander wil dat de groepsgesprekken in de ochtend worden gehouden. Vier cliënten willen dat het personeel vaker aanwezig is. Eén cliënt merkt op dat personeel beter opgeleid moet zijn voor situaties waar ze nu 'geen raad mee weten'. En daarnaast wil deze persoon dat er 'straffen opgelegd moeten worden voor beide of meerdere partijen'. Een ander vindt dat er minder gewerkt moet worden met stagiaires of dat deze beter opgeleid moeten worden. Weer een ander zou willen dat er meer vast personeel is. Daarnaast vindt deze persoon dat er te weinig gedaan wordt aan drugsmisbruik. Eén cliënt merkt op dat er meer activiteiten met de cliënten en kinderen ondernomen zouden kunnen worden. Een ander geeft aan dat er sneller hulp geboden moet worden. Eén cliënt wil andere mentorschappen want 'nu zijn er teveel mensen bij een begeleider'. Tot slot wil één cliënt betere informatie over de uitstroom.

Leefomstandigheden

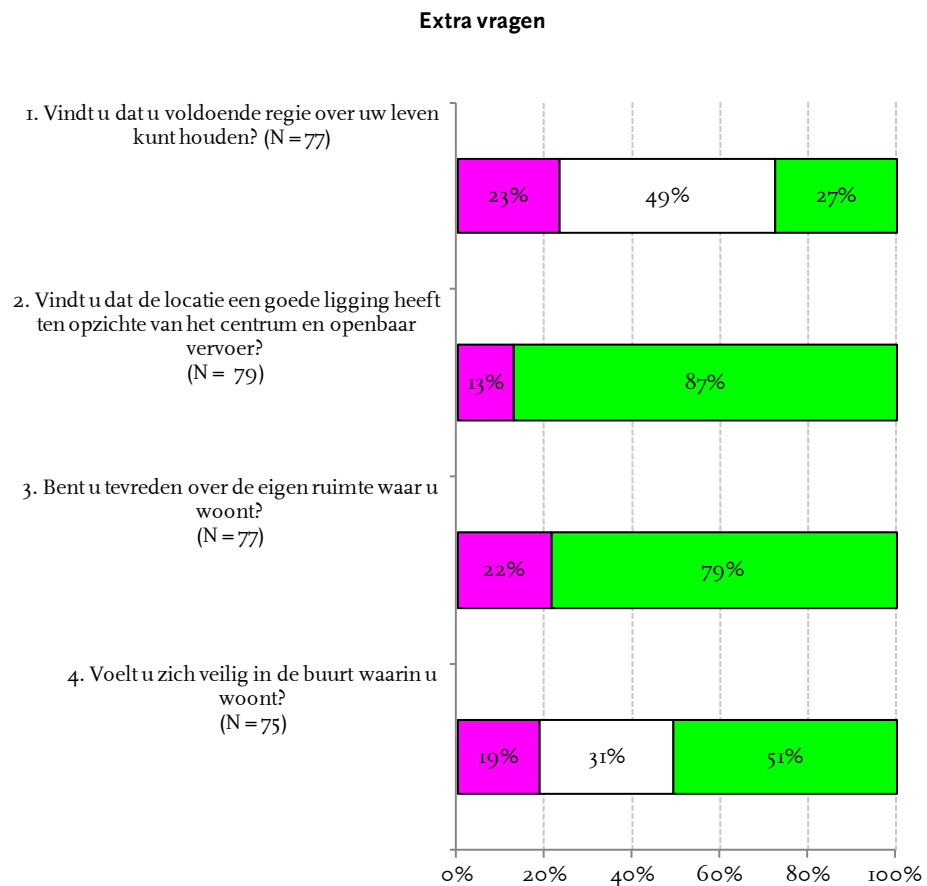
Over de leefomstandigheden zijn door vijftientig cliënten opmerkingen gemaakt. Acht cliënten willen beter en meer gevarieerd eten. Vier anderen willen de mogelijkheid om zelf te koken. En weer een ander meer structuur rond de uitreiking van het eten. Vijf cliënten willen dat de opvang langer open is en dat ze niet zo vroeg op straat moeten of thuis moeten zijn. Een ander wil minder uren naar buiten 's avonds. Vijf cliënten willen een betere/snellere internetverbinding/wifi. Drie cliënten geven aan dat er beter schoongemaakt moet worden. Een ander merkt op dat beter gelet moet worden op veiligheid van kinderen 'ramen zijn zonder kinderslot'. Eén cliënt geeft aan dat de douche maar één temperatuur heeft. Een ander wil ambulante begeleiding en mogelijkheid om in kleinere groepen te wonen. Weer twee anderen merken op dat sneller ingegrepen moet worden bij geluidsoverlast en één van hen geeft daarnaast aan dat de achterdeur op tijd op slot moet en 'drank en chips in W.E. van bewoners'. Eén cliënt wil minder drugs op de voorziening. Twee anderen willen betere (slaap)voorzieningen en vervoer. Tot slot willen twee cliënten de mogelijkheid om televisie te kijken in de ochtend.

Overig

Zes cliënten willen minder bezuinigingen. Twee cliënten merken op dat er een tekort is aan woningen. Een ander wil betere afspraken met externe partijen voor meer duidelijkheid. Weer een ander geeft aan dat er achterstallig onderhoud is. Tot slot merkt één cliënt op 'voor mensen die al geen inkomen hebben is vier euro vragen veel'.

7. Extra vragen

In de vragenlijst zijn enkele extra vragen opgenomen die specifiek zijn voor de situatie van Moveoo. In onderstaande figuur ziet u deze vragen met de antwoorden die de cliënten hebben gegeven.



De vragen 2 en 3 zijn ja/nee vragen. Het paarse deel geeft het percentage cliënten aan dat 'nee' heeft geantwoord, het groene deel representeert de 'ja' antwoorden.

Bijlage

Conclusies en interpretatie

De cliënten die binnen de regio Midden/Noord-Limburg niet-ambulante hulp van Moveoo ontvangen zijn niet over alle aspecten van de opvang en begeleiding uitgesproken positief. Ze geven de regio als geheel een 6,8 als rapportcijfer. De locatie Wonen Doortocht krijgt het laagste rapportcijfer (5,3). De algemene crisisopvang in Roermond krijgt het hoogste cijfer: 7,5.

Op basis van de ervaringen van de cliënten kunnen we een aantal verbeterpunten aangeven. Kwaliteitsaspecten waarover 25% of meer van de cliënten zich negatief uitmerken wij aan als verbeterpunt. Ook kwaliteitsaspecten waarover minder dan de helft positief is, zien wij als een aandachtspunt.

We lopen in dit hoofdstuk alle onderzochte thema's na en kijken welke aandachtspunten zijn aan te geven op basis van de ervaringen van de cliënten. Daarbij betrekken we ook het prioriteitendiagram, de opmerkingen die zijn gemaakt door cliënten (zie Hoofdstuk 6) en de extra vragen (zie Hoofdstuk 7). Waar mogelijk kijken we naar de verschillen tussen de locaties.

Werkrelatie

Bijna een vijfde van de cliënten uit zich negatief over de werkrelatie die zij hebben met de medewerker(s). Het meest negatief zijn ze over de tijd die de medewerker voor hen heeft. Een derde vindt dat de medewerker onvoldoende tijd voor hen heeft. Cliënten vinden dit wel belangrijk (belangscore 3,31; zie Paragraaf 6.1). Dit punt vinden we in het prioriteitendiagram dan ook terug als verbeterpunt rechtsboven (zie Paragraaf 6.2). Minder dan de helft van de cliënten vinden dat de medewerker aandachtig naar hen luisteren en dat ze hen serieus neemt. Bij de open vraag komt dit ook terug. Daarnaast zien we dat ruim een kwart van de cliënten niet weten wat zij kunnen doen als ze een klacht hebben over de voorziening of een medewerker. Dit punt vinden cliënten evenwel niet zo belangrijk. Tussen de locaties hebben we geen verschillen gevonden in de ervaringen van de cliënten met betrekking tot de werkrelatie met de medewerkers.

Hulp

Een derde van de cliënten is negatief over de hulp die zij krijgen van Moveoo. Het meest opvallend is dat bijna de helft van de cliënten aangeeft dat de medewerkers met hen niet bespreken of de hulp of opvang nog bij hen past. Daarnaast vinden vier op de tien cliënten dat informatie niet op het juiste moment wordt gegeven en dat ze geen advies krijgen bij hun veiligheid. Ruim een derde vindt dat de snelheid van de hulp te wensen overlaat en dat de hulp die ze krijgen niet op elkaar is afgestemd. Bijna een derde vindt dat ze niet de informatie krijgen die ze nodig hebben. Met name aan de informatievoorziening hechten cliënten veel belang. Het verdient aanbeveling hier goed naar te kijken. Wellicht kan Moveoo met (een aantal) cliënten in gesprek gaan om nader uit te zoeken aan welk soort informatie zij behoefte hebben en op welk punt in het traject zij die informatie (hadden) willen krijgen. In de open vraag vinden we hiervoor geen aanknopingspunten. Op deze schaal zijn er duidelijk verschillen in ervaringen van de cliënten tussen de locaties. Op de dag- en nachtopvang in Roermond zijn de ervaringen positiever dan in de andere locaties.

Resultaat van de hulp

Vier op de tien cliënten uit zich negatief over het resultaat van de hulp. Dit zien we terug in alle aspecten die bij deze schaal horen. Eén van deze aspecten, of het door de hulp beter gaat met hen (vraag 42), wordt door cliënten het meest belangrijk gevonden (belangscore 3,39; zie Paragraaf 6.1). Dit punt vinden we terug in de verbeterhoek van het prioriteitendiagram (zie Paragraaf 6.2). Wij raden daarom aan om na te gaan waarom cliënten zich zo negatief uiteten over het resultaat van de hulp die zij krijgen van Moveoo.

Wat verwachten zij van Moveoo? Op deze schaal zijn de ervaringen van de cliënten van de verschillende locaties vergelijkbaar.

Leefomstandigheden in de voorziening

Een kwart van de cliënten is positief over de leefomstandigheden in de voorziening. Een derde helft is hier echter negatief over. De ervaringen met de maaltijden zijn het meest negatief. Bij de open vraag zien we dat hierover ook de meeste opmerkingen zijn gemaakt. Hier zou nog eens kritisch naar gekeken kunnen worden. Bij deze schaal zien we een significant verschil tussen de locaties. Cliënten van Wonen Horn uiten zich negatiever over de ervaren veiligheid en de duidelijkheid van de huisregels dan de cliënten van de andere locaties. Het eten wordt in Horn juist het meest positief gewaardeerd.

Kinderen

Van een achttal cliënten krijgen de kinderen ook begeleiding van Moveoo. In zijn algemeenheid zijn de cliënten hierover niet zo positief. De afspraken zijn niet voor de helft van de cliënten niet duidelijk, er wordt geen advies gegeven over de opvoeding en de speelactiviteiten zijn niet op de leeftijd van de kinderen afgestemd. Als de opvang van kinderen tot de doelstellingen van Moveoo behoort, is belangrijk hier aandacht aan te besteden en de verwachtingen van de ouders goed met hen te bespreken.

Hulp bij het invullen

Twaalf cliënten hebben hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. Van hen zijn er zes geholpen door een onderzoeker tijdens een instructiebijeenkomst. De onderzoekers hebben veelal de vragen voorgelezen en de antwoorden opgeschreven. Bij één cliënt heeft een medewerker van Moveoo geholpen en bij vier cliënten heeft iemand anders geholpen.

Extra vragen

De extra vragen die door Moveoo zijn toegevoegd, hebben betrekking op de eigen regievoering en de locatie. Een kwart van de cliënten vindt dat ze onvoldoende de eigen regie kunnen houden over hun leven. Belangrijk is dit nader te onderzoeken en na te gaan of dit consequenties zou kunnen hebben voor de begeleiding van Moveoo.

Over de ligging van de locatie ten opzichte van het centrum of openbaar vervoer zijn de meeste cliënten positief. Daar staat tegenover dat een vijfde zich niet veilig voelt in de buurt waarin ze wonen. Over de eigen woonruimte is een kwart niet tevreden.

Verschillen tussen locaties

In de volgende bijlage hebben we een overzicht gemaakt van die thema's en kwaliteitsaspecten waarop we een significant verschil hebben gevonden tussen de locaties. De locaties met minder dan 10 respondenten hebben we vanwege de privacy van de cliënten weggelaten. De meeste verschillen hebben we hierboven bij de diverse schalen reeds besproken.

Tot slot

De niet-ambulante cliënten van de regio Midden/Noord-Limburg van Moveoo zijn niet uitgesproken positief over de begeleiding die zij krijgen. Ze geven de organisatie als geheel een 6,8 als rapportcijfer.

Over alle schalen (de werkrelatie met medewerkers, de hulp die cliënten krijgen, het resultaat van de hulp en de leefomstandigheden in de woonvoorziening) zijn maar weinig cliënten uitgesproken positief. Over de hulp, de leefomstandigheden en de werkrelatie met de medewerkers zijn ook relatief veel opmerkingen gemaakt in de open vraag en we zien veel kwaliteitsaspecten terug in de verbeterhoek van het prioriteitendiagram. Het verdient aanbeveling te onderzoeken waarom niet meer cliënten positief zijn. Wat verwachten zij van de begeleiding en dienstverlening van Moveoo? Waar liggen behoeftes? Wie is waar voor verantwoordelijk?

Verschillen tussen locaties

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van afzonderlijke locaties. We hebben in verband met de herleidbaarheid van de gegevens en de privacy van de respondenten, alleen die locaties opgenomen waarvan we tien of meer ingevulde vragenlijsten hebben. In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de schalen per locatie aangegeven. Naarmate de score hoger wordt, worden de ervaringen positiever. Bij de berekening van de verschillen is niet alleen rekening gehouden met de gemiddelde score. Ook de standaarddeviatie (=de afwijking rond het gemiddelde) en het aantal cliënten is in de berekening betrokken.

Locatie	Gemiddelde score					p	Sig.
	1	2	3	4	5		
Schaal	N	16	13	15	11	13	
Werkrelatie		3,30	3,17	3,24	3,18	2,97	0,70
Hulp		3,05	2,88	2,93	2,93	2,32	0,03 *
Resultaat van de hulp		2,81	2,48	2,86	2,54	2,44	0,47
Leefomstandigheden in de voorziening		3,06	2,99	2,88	3,17	2,29	0,00 *

1=Dag en nachtopvang/vervolgopvang Roermond, 2=Wonen Roermond, 3=Wonen Horn, 4=Wonen De Bedelaar, 5=Wonen doortocht/algemene crisisopvang

Bij de schalen waarop we een significant verschil hebben gevonden, hebben we ook op vraagniveau gekeken naar de verschillen tussen de locaties. Voor de overzichtelijkheid hebben we alleen die vragen opgenomen waarop een significant verschil bestaat.

Locatie	1	2	3	4	5
N=	16	13	15	11	13

Schaal: hulp

26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?	2,81	2,79	2,87	2,73	2,00
30. Bespreken de medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past?	2,80	2,43	2,67	2,40	1,67
32. Krijgt u op het juiste moment informatie?	2,88	2,79	2,67	2,73	1,83
33. Leggen de medewerkers u de dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,50	2,92	3,20	3,36	2,42

Schaal: leefomstandigheden in de voorziening

13. Zijn de huisregels duidelijk?	3,25	3,15	3,00	3,36	2,00
14. Is het schoon in de voorziening?	3,06	2,77	2,79	3,36	2,08
16. Bent u veilig in de voorziening?	3,43	3,54	3,13	3,55	2,69
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt?	3,08	2,85	3,07	2,36	2,20

1=Dag en nachtopvang/vervolgopvang Roermond, 2=Wonen Roermond, 3=Wonen Horn, 4=Wonen De Bedelaar, 5=Wonen doortocht/algemene crisisopvang