



## **Rapportage CQ-Index Ambulante opvang Moveoo**

**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](mailto: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	Kinderen	19
5.5	Beoordeling van de organisatie	20
5.6	Hulp bij het invullen	21
6.	Mogelijkheden voor verbetering	22
6.1	Verbeterpunten	22
	Prioriteitendiagram Ambulante Opvang 2014	24
6.2	Suggesties voor veranderingen door de cliënten zelf	25
	Bijlage	26
	Conclusies en interpretatie	27

## 1. Inleiding

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die van Moveoo 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, ambulante opvang'. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in december 2014 en januari 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](http://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 een aparte Bijlage sluiten we af met een de conclusies en interpretatie. 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 maatschappelijk werk, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg en 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:

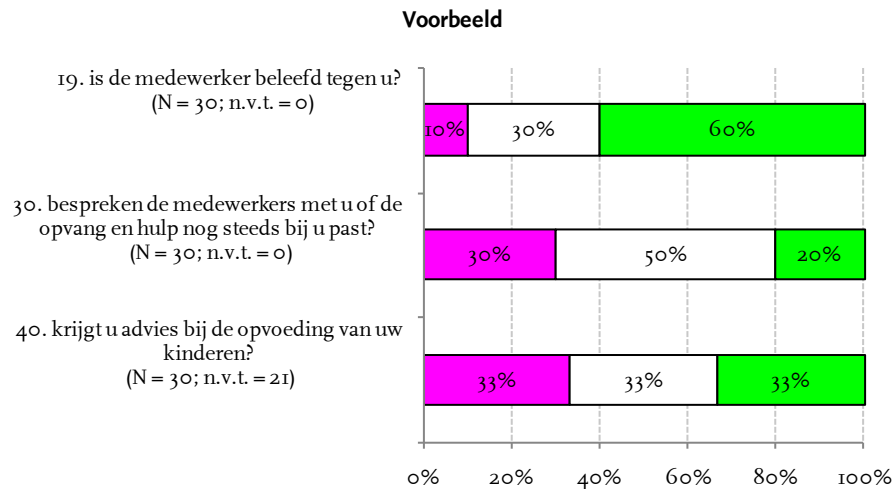
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Is de medewerker beleefd tegen u?				
Bespreken de medewerkers met u of de hulp nog steeds bij u past?				
Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?				

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 ambulante hulp ontvangen van Moveoo heeft het onderzoek plaatsgevonden door middel van vragenlijsten. Onder 167 cliënten is een vragenlijst verspreid. Voor een deel hebben de ambulant begeleiders deze uitgedeeld bij hun cliënten en voor een deel zijn ze per post verstuurd. In totaal hebben 80 cliënten (48%) 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.

Voor de ambulant begeleiders heeft een aparte bijeenkomst plaatsgevonden, waarin hen werd uitgelegd wat er van hen werd verwacht bij de verspreiding van de vragenlijsten.

#### *Deelnemers onderzoek*

Bij de start van het onderzoek ontvingen 167 cliënten ambulante hulp van Moveoo. Alle cliënten zijn geselecteerd voor deelname aan het onderzoek. Van 24 cliënten was de geboortedatum niet bekend. De overige cliënten zijn gemiddeld 41,8 jaar oud. De groep bestaat uit 122 mannen en 45 vrouwen. Eén cliënt is kort voor aanvang van het onderzoek overleden, twee cliënten bleken niet meer in zorg te zijn bij Moveoo. Van de uitgenodigde cliënten hebben er 84 niet gereageerd. In totaal beschikken we over 80 ingevulde lijsten. Die verwerken we in dit rapport.

#### *Werkwijze*

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

In de eerste week van het onderzoek kregen de cliënten een envelop uitgereikt door hun begeleider dan wel thuisgestuurd met daarin een vragenlijst, een begeleidende brief en een antwoordenvelop.

Alle cliënten die hebben deelgenomen, hebben een vergoeding ontvangen. Na ontvangst van de vragenlijst kregen zij een envelopje met 5 euro.

#### *Specifieke situatie*

Moveoo, maatschappelijke opvang, is er voor mensen die om wat voor reden dan ook tijdelijke opvang en begeleiding nodig hebben. Cliënten die zelfstandig in een eigen woonruimte wonen, maar daar ondersteuning bij nodig hebben, kunnen bij Moveoo terecht voor ambulante begeleiding. Moveoo richt zich nadrukkelijk op preventie, het voorkomen dat mensen in de opvang terecht komen. Ambulante begeleiding is er ook voor mensen die tijdelijk bij Moveoo hebben gewoond. Het doel is te voorkomen dat zij terugvallen in de oude situatie. Moveoo is actief in Noord- en Midden-Limburg.



## 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.

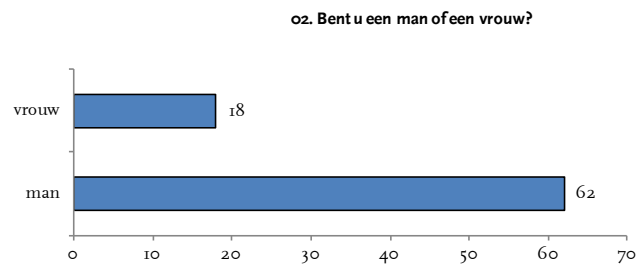
Opgemerkt moet worden dat we in dit rapport alleen uitspraken kunnen doen over de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Soms spreken we over 'de cliënten van Moveoo', maar we bedoelen steeds de ambulante cliënten die een ingevulde vragenlijst hebben ingevuld.

### 4.1 Leeftijd

De cliënten van Moveoo die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn gemiddeld 44,8 jaar oud.

### 4.2 Geslacht

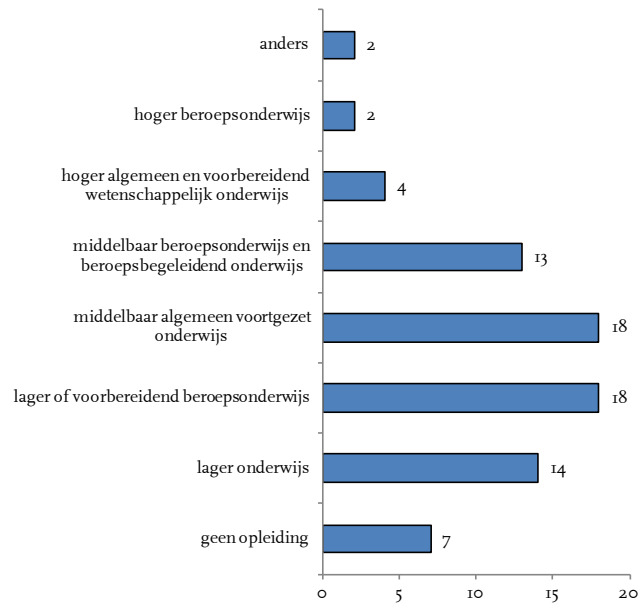
In onderstaande figuur staat de verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen in het onderzoek.



### 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 afgemaakt?

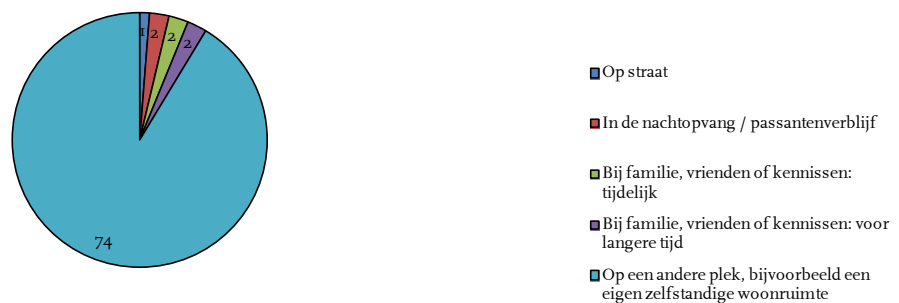


De cliënten hebben de hoogste opleiding die zij gevolgd hebben, aangegeven.

### 4.4 Overnachting

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

Overnachten

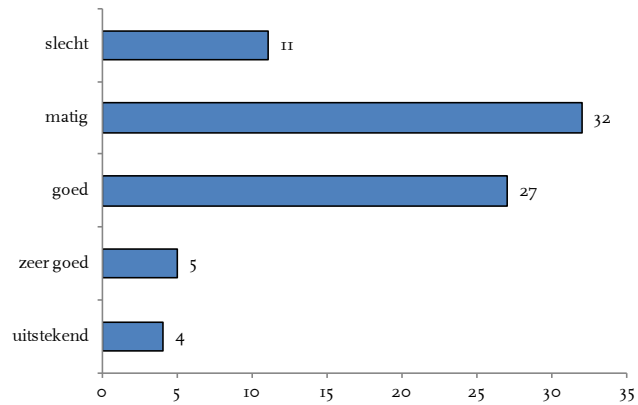


Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen bij deze vraag. Het aantal gegeven antwoorden hoeft daarom niet te corresponderen met het aantal respondenten.

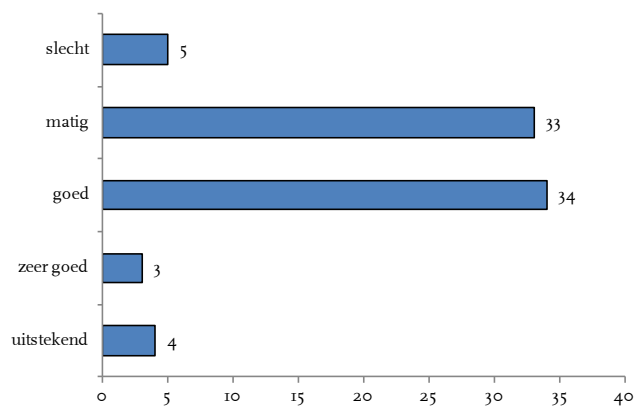
#### 4.5 Lichamelijke en geestelijke gezondheid

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?

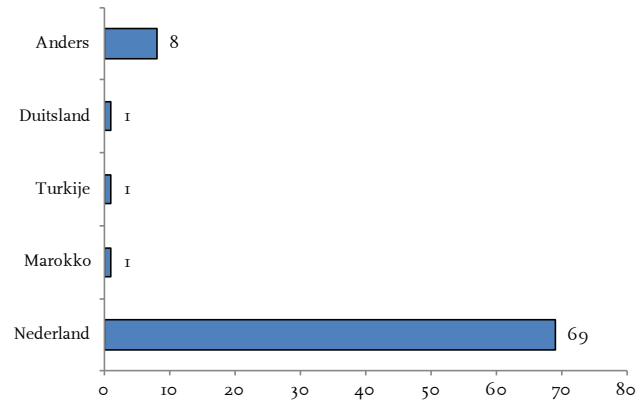


Het gaat hierbij om de eigen beleving van de cliënten.

#### 4.6 Geboorteland

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

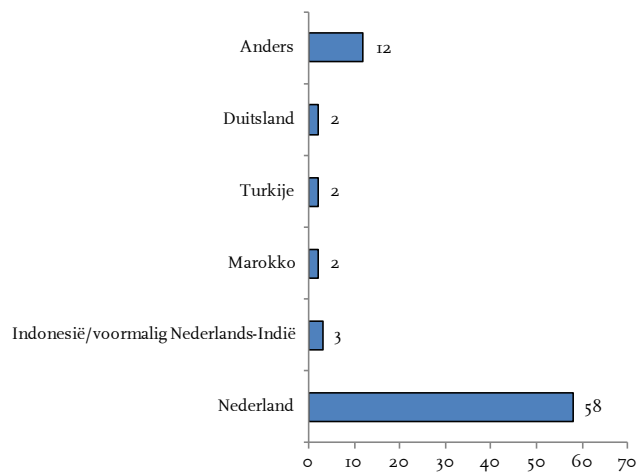
04. Wat is het geboorteland van uzelf?



#### 4.7 Geboorteland vader

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

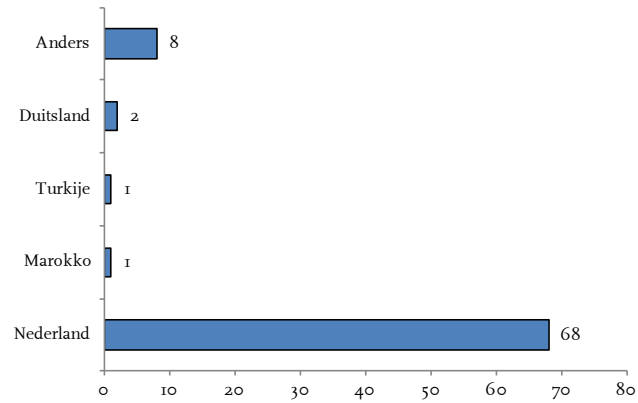
05. Wat is het geboorteland van uw vader?



#### 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

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.

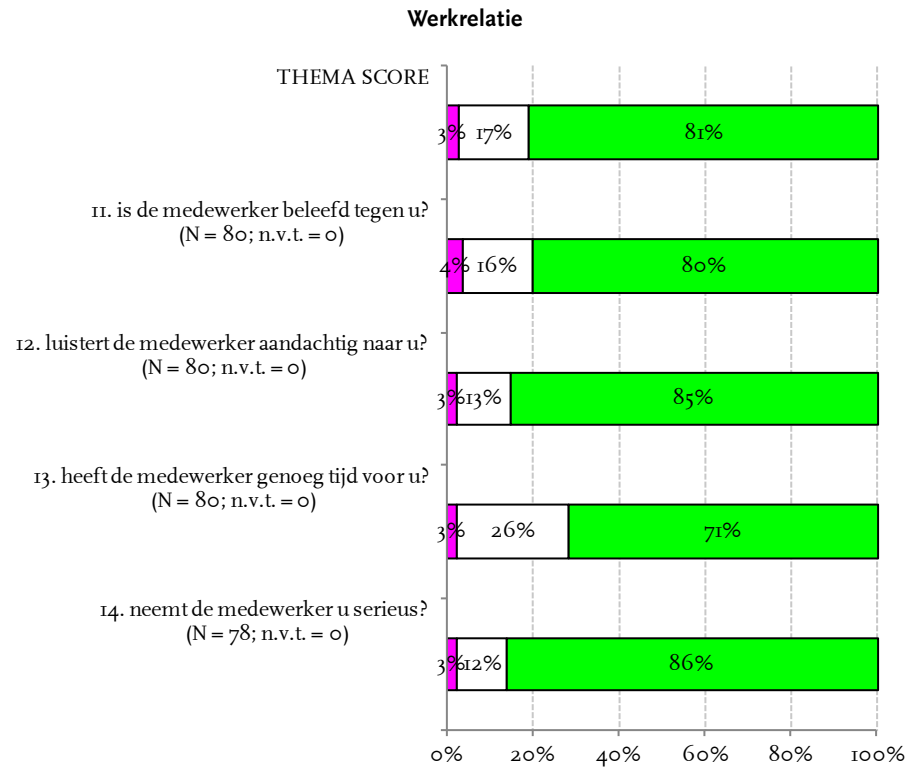
De linker - paarse - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect negatief ervaart. De rechter - groene - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect positief ervaart. Het komt erop neer dat hoe groter het groene gebied en hoe kleiner het paarse, hoe beter de ervaringen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

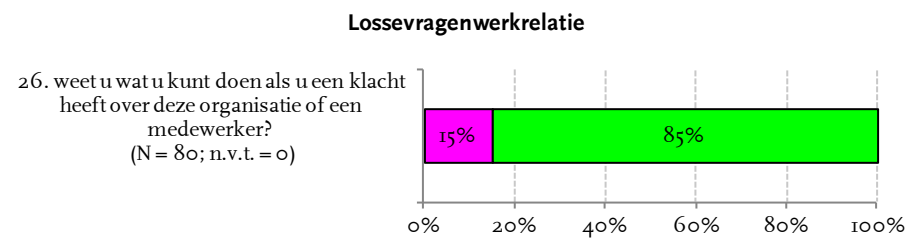
De getallen die voor iedere vraag in de figuur staan, zijn de nummers van de vragen uit de vragenlijst.

### 5.1 Werkrelatie

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



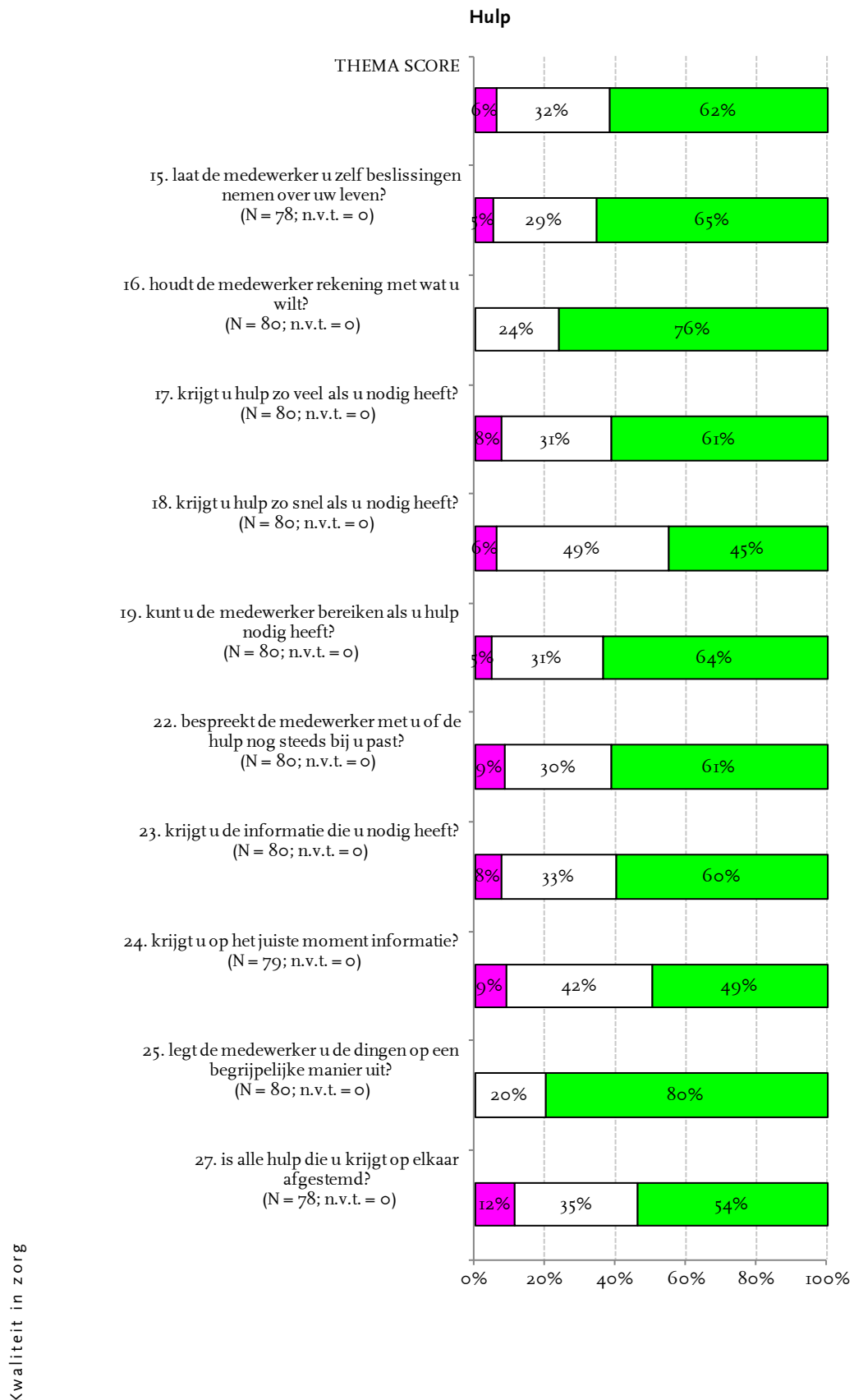
Los van de themascore is aan de cliënten gevraagd of zij weten wat ze kunnen doen als ze een klacht hebben over de voorziening of een medewerker.



Bij vraag 26 zijn afwijkende antwoordcategorieën van toepassing. Het groene deel betekent 'ja' en het paarse deel geeft weer hoeveel cliënten 'nee' hebben geantwoord.

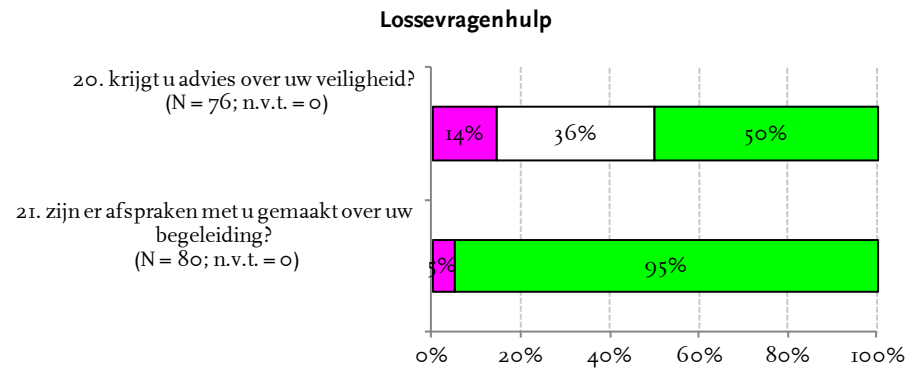
## 5.2 Hulp

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





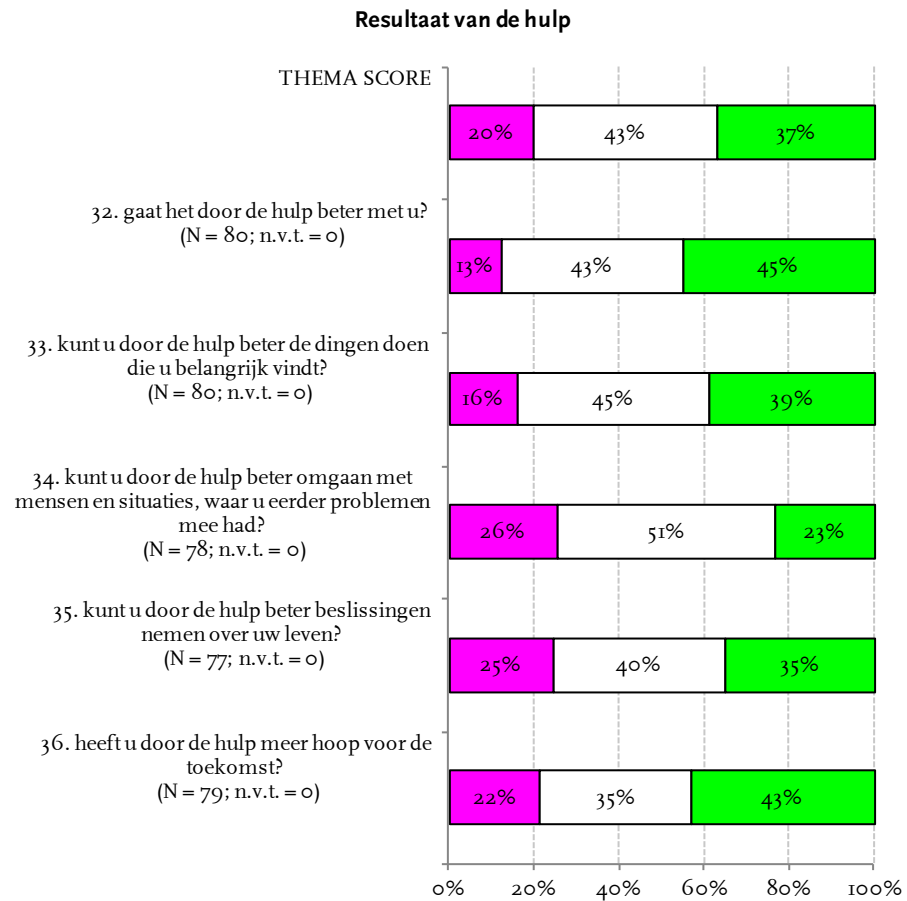
De volgende vragen hebben geen betrekking op de schaal 'hulp', maar op bijkomende aspecten van het hulpaanbod.



Voor vraag 21 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

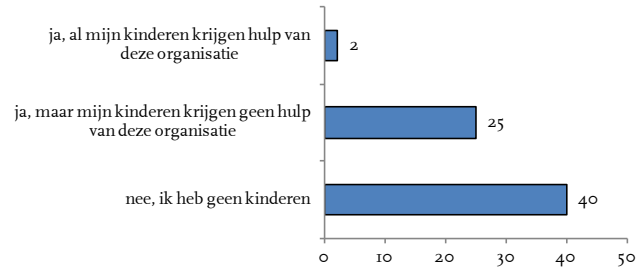
In onderstaande figuur ziet u hoe de cliënten het resultaat van de hulp die zij krijgen ervaren.



## 5.4 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.

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



Slechts twee cliënten geven aan dat hun kinderen ook hulp en begeleiding krijgen van Moveoo. Dit aantal is te klein om de anonimiteit te kunnen borgen. Om die reden geven we hun antwoorden op de vragen m.b.t. kinderen niet weer in het rapport.

## 5.5 Beoordeling van de organisatie

Aan de 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 79 cliënten die ambulante opvang krijgen van Moveoo een 8,5 als rapportcijfer. Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 1 en het hoogste een 10.

## 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 hebben we uit de pilot voor de totstandkoming van de CQ-Index Opvang uit 2009 gehaald (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.

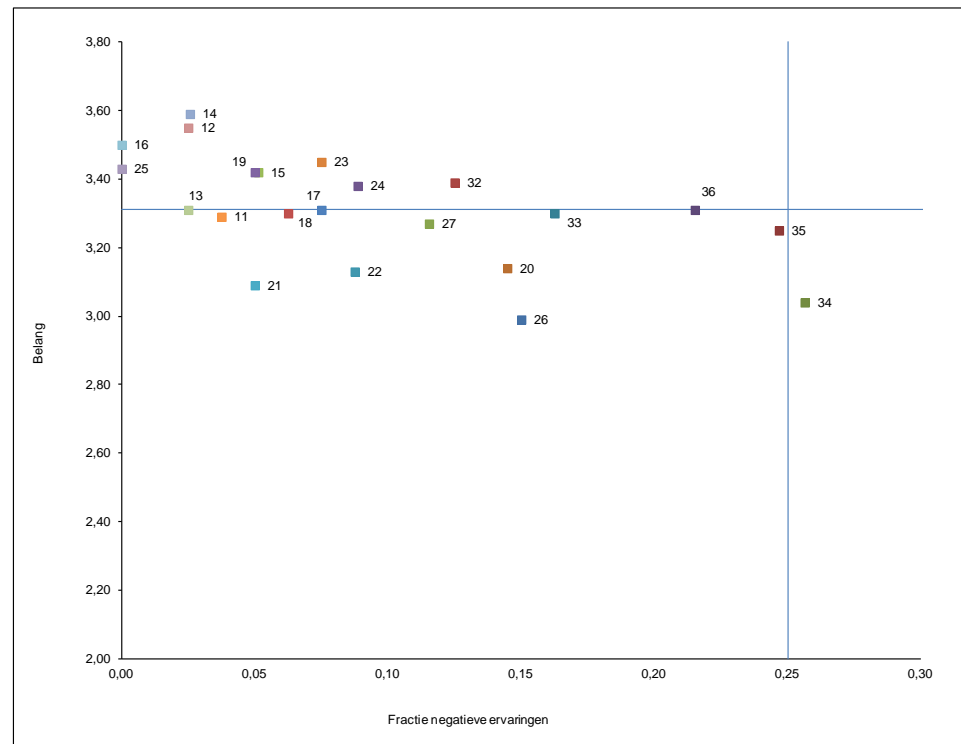
De vermenigvuldiging van de 'fractie negatieve ervaringen' met de 'belangscore' geeft de zogenaamde verbeterscore. Een hoge verbeterscore wil zeggen dat op dit kwaliteitsaspect veel verbetering mogelijk is. De kwaliteitsaspecten met de hoogste verbeterscores staan bovenaan in de tabel. Op deze aspecten 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
Resultaat van de hulp	35. kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?	24,7%	3,25	0,80
Resultaat van de hulp	34. kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?	25,6%	3,04	0,78
Resultaat van de hulp	36. heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?	21,5%	3,31	0,71
Resultaat van de hulp	33. kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?	16,3%	3,30	0,54
Losse vragen hulp	20. krijgt u advies over uw veiligheid?	14,5%	3,14	0,45
Losse vragen werkrelatie	26. weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker?	15,0%	2,99	0,45
Resultaat van de hulp	32. gaat het door de hulp beter met u?	12,5%	3,39	0,42

Thema	Vraag	Fractie negatieve ervaringen	Belang	Verbeterscore
Hulp	27. is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?	11,5%	3,27	0,38
Hulp	24. krijgt u op het juiste moment informatie?	8,9%	3,38	0,30
Hulp	22. bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past?	8,8%	3,13	0,27
Hulp	23. krijgt u de informatie die u nodig heeft?	7,5%	3,45	0,26
Hulp	17. krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?	7,5%	3,31	0,25
Hulp	18. krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?	6,3%	3,30	0,21
Hulp	15. laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven?	5,1%	3,42	0,18
Hulp	19. kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft?	5,0%	3,42	0,17
Losse vragen hulp	21. zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?	5,0%	3,09	0,15
Werkrelatie	11. is de medewerker beleefd tegen u?	3,8%	3,29	0,12
Werkrelatie	14. neemt de medewerker u serieus?	2,6%	3,59	0,09
Werkrelatie	12. luistert de medewerker aandachtig naar u?	2,5%	3,55	0,09
Werkrelatie	13. heeft de medewerker genoeg tijd voor u?	2,5%	3,31	0,08
Hulp	25. legt de medewerker u de dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,0%	3,43	0,00
Hulp	16. houdt de medewerker rekening met wat u wilt?	0,0%	3,50	0,00

## Prioriteitendiagram Ambulante Opvang 2014



11. Is medewerker beleefd tegen u?
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u?
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?
14. Neemt de medewerker u serieus?
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven?
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wil?
17. Krijgt u hulp zoveel als u nodig heeft?
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft?
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid?
21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past?
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft?
24. Krijgt u op het juiste moment informatie?
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit?
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker?
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?
32. Gaat het door de hulp nu beter met u?
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt?
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven?
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?



## 6.2 Suggesties voor veranderingen door de cliënten zelf

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

Maar liefst 51 cliënten hebben een antwoord ingevuld bij de open vraag. Voor ruim de helft van deze cliënten hoeft er niets te veranderen. Zij zijn uiterst tevreden met hun situatie. Enkele citaten: 'ik ben tevreden met de hulp', 'er hoeft niets veranderd te worden', 'de hulp die ik krijg, is gewoonweg uitstekend', 'gewoon zo doorgaan', 'personeel zet zich voor 100% in', 'uitstekende organisatie', 'hulp is een steun in de rug'.

### Werkrelatie

De meeste opmerkingen zijn gemaakt over de werkrelatie met de begeleiders. Drie cliënten zouden willen dat er meer tijd en geld voor de begeleiding is. Veel tijd zou gaan zitten in schrijfwerk, de aandacht voor de cliënt schiet daardoor te kort volgens een cliënt. Een ander voegt daar aan toe dat de druk op de begeleiders groot is. Weer iemand anders vindt dat afspraken beter nagekomen moeten worden en niet verzet zouden moeten worden. Twee cliënten zouden willen dat de begeleiders ook in het weekend en 's avonds bereikbaar zijn en dan ook kunnen komen als het nodig is. Een ander merkt op dat hij/zij niet altijd antwoord krijgt als hij/zij belt naar de organisatie.

Volgens enkele cliënten zou de kwaliteit van de medewerkers beter kunnen. Expliciet wordt genoemd beter omgaan met mensen met een verslaving, verdieping in 'geestelijke ziektes' en beter luisteren in algemene zin. Volgens één van de respondenten zouden de vragen die gesteld worden aan de cliënten specifieker kunnen zijn en meer hulp gerelateerd. Een ander vindt dat de begeleiders de cliënten meer zouden mogen stimuleren om bijvoorbeeld huishoudelijke taken te doen. Voorwaarde is dat de begeleider aardig en sympathiek is. Eén cliënt vindt dat er flexibeler met de begeleiding omgesprongen zou moeten worden. De ene week is de behoefte aan begeleiding namelijk groter dan de andere week. Eén van de cliënten maakt zich zorgen om de continuïteit van de begeleiding, omdat zijn/haar begeleider een tijdelijk contract heeft.

### Hulp

Enkele cliënten hebben een opmerking gemaakt over de hulp die zij krijgen. Eén van hen heeft behoefte aan meer informatie over bijvoorbeeld gemeentelijke toeslagen. Ook verwacht deze persoon van Moveoo dat er vervoer wordt geregeld als hij/zij ergens naar toe moet. Een ander geeft aan niet uit te komen met het leefgeld dat hij/zij ontvangt. Weer iemand anders verwacht dat Moveoo meer soorten oplossingen paraat heeft voor zijn/haar problemen. Eén cliënt zegt zelf zaken te moeten regelen, maar daarvoor ontbreekt bij hem/haar een goede computer. Tenslotte is er een cliënt die zou willen dat ouders meer geholpen zouden worden met hun kinderen.

## Bijlage

## Conclusies en interpretatie

De cliënten die ambulante hulp van Moveoo ontvangen zijn over het algemeen positief over de dienstverlening. Ze geven de organisatie als geheel een 8,5 als rapportcijfer. Bovendien hebben meer dan de helft van de cliënten expliciet in de open vraag vermeld dat zij tevreden zijn over de hulp die zij krijgen van Moveoo.

Op basis van de ervaringen van de cliënten kunnen we een aantal aandachtspunten aangeven. Kwaliteitsaspecten waarover 25% of meer van de cliënten zich negatief uitmerken wij aan als aandachtspunt. Ook de vragen waarover minder dan de helft uitgesproken positief is, noemen we 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 en de opmerkingen die zijn gemaakt door cliënten (zie Hoofdstuk 6).

### *Werkrelatie*

De cliënten zijn heel positief over de werkrelatie die zij hebben met de medewerker(s). Zij vinden vooral dat de medewerker hen serieus neemt en aandachtig naar hen luistert. Het minst positief zijn de cliënten over de hoeveelheid tijd die de medewerkers voor hen hebben. Maar ook hier vinden nog zeven van de tien cliënten dat er altijd genoeg tijd is. In de open vraag noemen enkele cliënten de beschikbare tijd van de medewerkers expliciet als aandachtspunt. Hoewel dit slechts enkele cliënten zijn, is het toch de moeite waard om eens kritisch naar deze opmerkingen te kijken. Belangrijk is ook om de verwachtingen van de cliënten met hen te bespreken, zoals 7 x 24-uurs beschikbaarheid.

### *Hulp*

Bijna twee derde van de cliënten is uitgesproken positief over de hulp die zij krijgen vanuit Moveoo. Twee van de kwaliteitsaspecten die bij deze schaal horen, vormen een aandachtspunt (minder dan 50% positief). Het gaat om de vraag of cliënten op het juiste moment informatie krijgen en of zij hulp krijgen zo snel als ze die nodig hebben. Respectievelijk 49% en 45% van de cliënten uit zich hierover positief. Aangezien cliënten deze punten wel belangrijk vinden (belangscores zijn respectievelijk 3,38 en 3,30; zie Paragraaf 6.1), raden wij aan hier aandacht aan te besteden. Het laatste punt hangt wellicht samen met de eerder besproken beschikbaarheid van de medewerkers. Het eerste punt zou nader verkend kunnen worden.

### *Resultaat van de hulp*

Over het resultaat van de hulp is slechts een derde van de cliënten uitgesproken positief. Twintig procent is uitgesproken negatief. Het meest negatief zijn zij over de mate waarin zij nu kunnen omgaan met mensen en situaties waar zij eerst problemen mee hadden. Ook vindt een kwart dat door de hulp niet beter beslissingen kunnen nemen over hun leven. Het lijkt ons interessant om na te gaan waarom niet meer cliënten uitgesproken positief zijn over het resultaat van de hulp. Zou het te maken hebben met de verwachtingen bij de start van de begeleiding of speelt er wellicht iets anders? Zien cliënten wellicht positieve veranderingen in hun leven niet zozeer als een resultaat van de hulp, maar meer als een ontwikkeling op zich? Bij de open vraag zijn er in ieder geval geen opmerkingen gemaakt die bij deze schaal horen.

### *Hulp bij het invullen*

Negen cliënten hebben hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. Vier cliënten zijn geholpen door een medewerker. Volgens de richtlijnen in het handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen is dit niet toegestaan. Wanneer de gegevens aan een landelijk databestand aangeleverd worden, zullen de gegevens van deze cliënten verwijderd worden. Vier cliënten geven aan geholpen te zijn door iemand anders. Eén cliënt is

geholpen door een tolk. Voor twee cliënten zijn de vragen in hun taal vertaald. Voor zes cliënten zijn de vragen voorgelezen. Drie cliënten geven aan dat een andere persoon hun antwoorden heeft opgeschreven en bij twee cliënten is op een andere manier geholpen.

#### **Tot slot**

In zijn algemeenheid zijn de ambulante cliënten van Moveoo heel positief over de begeleiding die zij krijgen. Ze geven de organisatie als geheel een 8,5 als rapportcijfer. De werkrelatie die de cliënten hebben met hun begeleider springt er wat betreft de schalen in positieve zin uit. De vragen die bij deze schaal horen, zien we in het prioriteitendiagram terug als sterke punten. Het resultaat van de hulp blijft hierbij wat achter. Uit het prioriteitendiagram kunnen we geen echte aandachtspunten halen. De aspecten waarop de cliënten minder positief zijn, vinden ze niet zo belangrijk. Het gaat er om of ze door de hulp beter beslissingen kunnen nemen over hun leven en beter kunnen omgaan met mensen en situaties waarmee ze eerdere problemen hadden. In het licht van de visie van Moveoo is het wel de moeite waard hier aandacht aan te besteden.