

Cliëntervaringen in de intramurale maatschappelijke opvang



M. Planije, M. Tuynman

Cliëntervaringen in de intramurale maatschappelijke opvang

Colofon

Opdrachtgever

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Auteurs:

M. Planije

M. Tuynman

Vormgeving en productie

Canon Nederland N.V.

Beeld

www.istockphoto.com

Personen afgebeeld op de omslag van deze uitgave zijn modellen en hebben geen relatie tot het onderwerp van deze uitgave of ieder onderwerp binnen het onderzoeksdomein van het Trimbos-instituut.

Deze uitgave is te downloaden via www.trimbos.nl/webwinkel met artikelnummer **AF1449**.

Trimbos-instituut

Da Costakade 45

Postbus 725

3500 AS Utrecht

T: 030 - 297 11 00

F: 030 - 297 11 11

© 2016, Trimbos-instituut, Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van het Trimbos-instituut.

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	CQI Opvang	5
1.3	Onderzoeksactiviteiten	6
1.4	Leeswijzer	7
2	Algemeen beeld van de cliënten	9
2.1	Leeftijd en geslacht	9
2.2	Opleiding	10
2.3	Herkomst	11
2.4	Overnachting	12
2.5	Verblijfsduur	12
3.	Aspecten van de zorgverlening	13
3.1	De leefomstandigheden in de voorziening	14
3.2	Het contact met de medewerkers van de voorziening	15
3.3	Passende opvang en hulp vanuit de voorziening	16
3.4	Resultaat van de hulp vanuit de voorziening	18
3.5	Algemeen oordeel over de opvangvoorziening	19
4.	Behoud- en verbeterpunten	21
4.1	Aanbevelingen vanuit cliëntenperspectief	22
	Bijlage 1 Responderende opvanginstellingen	25
	Literatuur	27

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op verzoek van het ministerie van VWS voerde het Trimbos-instituut een review uit van cliënttevredenheidsonderzoeken om ervaringen van cliënten in de maatschappelijke opvang te achterhalen. De focus lag daarbij op de intramurale maatschappelijke opvang.

Een van de doelstellingen van de Monitor maatschappelijke opvang is van evaluatieve aard, namelijk inzicht bieden in de mate waarin de geboden ondersteuning tegemoet komt aan de vraag van cliënten. Een andere overweging is dat de ervaringen van dakloze mensen meegenomen moeten worden bij de evaluatie van de transitie in de zorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De belangrijkste doelstelling van de Wmo is het verbeteren van participatie. In evaluaties van de Wmo, bijvoorbeeld door het SCP, wordt dit tot op heden voor dakloze mensen niet gemonitord. Ook in de monitor ambulantisering komt deze doelgroep niet aan bod.

In samenspraak met VWS is besloten om de ervaringen van cliënten in de maatschappelijke opvang te achterhalen op basis van uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoeken met de *CQ/Opvang niet-ambulant*.

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 wordt opvang als volgt omschreven: 'onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving'. Volgens de Federatie Opvang is de kerntaak van de maatschappelijke opvang 'het bieden van tijdelijk verblijf aan mensen zonder dak boven hun hoofd, gekoppeld aan zorg en begeleiding en/of het verhelpen van een crisis' (Federatie Opvang, 2016). Om een beeld van de omvang van de opvangsector te schetsen: in 2010 deden circa 55.000 mensen een beroep op de maatschappelijke opvang; in 2013 was dit opgelopen tot ruim 60.000 (Federatie Opvang 2014). Hoeveel mensen gebruik maken van de intramurale maatschappelijke opvang is onbekend. Indicatief zijn gegevens van de Federatie Opvang over het dienstenaanbod in 2011: 60% van het dienstenaanbod had betrekking op hulp rondom wonen en langer verblijf zoals 24-uurs meerzorg, woonbegeleiding en begeleid wonen. Crisis- en nachtopvang besloeg 15%. Een kwart van het dienstengebruik betrof sociale activering, preventie en dagopvang (Federatie Opvang, 2012).

1.2 CQI Opvang

Voor de maatschappelijke opvang bestaat sinds 2011 de CQ-index opvang. De CQI Opvang is bedoeld om de kwaliteit van de zorg geboden door de opvang te meten vanuit het perspectief van de cliënt. Met opvang wordt bedoeld: maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en opvang voor zwerfjongeren. De CQ Opvang is ontwikkeld voor verschillende typen opvang (organisatie-eenheden genoemd): laagdrempelige opvangvoorzieningen, crisisopvangvoorzieningen, woonvoorzieningen, voorzieningen voor begeleid (zelfstandig)

wonen en teams die ambulante woonbegeleiding of outreachende zorg bieden. De CQ-index-vragenlijsten zijn gevalideerde en psychometrisch geteste vragenlijsten die de mening van cliënten van maatschappelijke-, vrouwen- en zwerfjongerenopvang meten op de dimensies:

- werkrelatie (met de hulpverlener);
- hulp (in hoeverre de geboden hulp aansluit op de behoefte en vraag);
- resultaat van de hulp (of de hulp bijgedragen heeft aan hernemen zelfregie);
- leefomstandigheden (sfeer, veiligheid, reinheid).

De CQI Opvang bestaat uit twee versies: de CQI Opvang ambulant en de CQI Opvang niet-ambulant. De CQI Opvang ambulant is geschikt voor cliënten die – vaak van teams – ambulante hulp krijgen en de CQI Opvang niet-ambulant is geschikt voor cliënten in intramurale voorzieningen (Zorginstituut Nederland, 2015).

De CQ Opvang is niet verplicht voor HKZ-certificering, maar veel opvanginstellingen hebben deze afgenomen onder hun cliënten, hetzij omdat dit werd verlangd door de subsidieverstrekker of (incidenteel) een zorgverzekeraar, hetzij op eigen initiatief in het kader van kwaliteitsverbetering.

1.3 Onderzoeksactiviteiten

Dataverzameling

In april/mei 2015 zochten we op websites van opvanginstellingen¹ en onderzoeksbureaus of er rapportages beschikbaar waren van afgenomen vragenlijsten '*CQI Opvang – niet ambulant*'. De opvanginstellingen waarbij we online geen CQI-rapportage aantreffen, zijn telefonisch en/of per e-mail benaderd met de vraag of er een was afgenomen en zo ja, of we de meest recente rapportage vertrouwelijk mochten ontvangen. Uiteindelijk resulteerde dit in twintig rapportages CQI Opvang- niet ambulant, van negentien afzonderlijke instellingen² (zie bijlage 1).

Analyse en rapportage

Elk rapport voerden we in een database in, waarbij we het primaire analyseniveau de voorziening is en per casus de volgende variabelen werden ingevoerd –het jaartal; -het aantal respondenten per voorziening; - het rapportcijfer; - de scores op de vragen behorend bij vier kwaliteitsdimensies (zie hoofdstuk 3); – en door welk gecertificeerd bureau de CQI is afgenomen.

1 Uitgangspunt hierbij was een door de Federatie Opvang verstrekte adreslijst van 59 lid instellingen. Van deze instellingen vielen er 24 buiten de scope van dit onderzoek, dit betrof o.a. instellingen voor vrouwenopvang, dagopvang, nazorg ex-ge-detineerden, jeugdzorg, opvang alleenstaande minderjarige asielzoekers, opvang slachtoffers van mensenhandel, organisaties voor zorg en welzijn en zwerfjongerenopvang.

2 De CQ metingen werden afgenomen door de volgende zes bureaus, allen geaccrediteerd bij het Centrum Klantervaring Zorg (in 2014 is het CKZ opgegaan in het Zorginstituut Nederland): ARGO BV, Groningen; Bureau De Bok, Franeker; Facit, Velsen-Noord; Kiwa Charity, Utrecht; Triqs, Zwolle; Van Loveren & Partners, Beuningen.

1.4 Leeswijzer

De resultaten van de metingen worden gepresenteerd per thema uit de *'CQI Opvang – niet ambulante'*. Daarbij worden de volgende thema's onderscheiden:

- Sociaal demografische gegevens
- De leefomstandigheden in de voorziening
- Het contact met de medewerkers van de voorziening
- Passende opvang en hulp vanuit de voorziening
- Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties
- Algemeen oordeel over de opvangvoorziening

Het is daarbij niet mogelijk een onderscheid te maken in voorzieningensoorten omdat in de meeste rapportages de resultaten worden weergegeven voor alle niet-ambulante cliënten gezamenlijk.

2 Algemeen beeld van de cliënten

In dit hoofdstuk worden enkele sociaal demografische gegevens gepresenteerd, gebaseerd op de resultaten uit achttien CQ metingen, met in totaal 1690 cliënten.

2.1 Leeftijd en geslacht

De gemiddelde leeftijd van cliënten in de intramurale maatschappelijke opvang is 41,6 jaar, variërend van 20,1 tot 71,6. Driekwart van de cliënten is man.

Tabel 2.1 Leeftijd (16 instellingen)

Gemiddelde leeftijd (N=1615)	Minimum leeftijd	Maximum leeftijd
41,6	20,1	71,6

Tabel 2.2 Sekse (18 instellingen, N= 1690)

Man	%	Vrouw	%
1281	76	409	24

Gegevens over de gemiddelde leeftijd van het totaal aantal unieke cliënten in de maatschappelijke opvang ontbreken. Wel bekend is dat in 2013 tien procent van de cliënten behoorde tot de leeftijdscategorie 18-22 jaar. Het beeld over de sekseverdeling in de intramurale opvang komt overeen met het totaal aantal unieke cliënten in de maatschappelijke opvang in 2013; 76% is man (Federatie Opvang, 2014).

2.2 Opleiding

Tabel 2.3 laat zien wat de hoogst afgemaakte opleiding is van cliënten in de intramurale maatschappelijke opvang. Ter vergelijking wordt het opleidingsniveau van de algemene Nederlandse bevolking van 15 tot 75 jaar weergegeven (CBS, 2015). Van de cliënten van de maatschappelijke opvang heeft 44% een laag opleidingsniveau en de helft (48%) een middelbaar opleidingsniveau. Met name het aandeel hoogopgeleiden (7%) is aanzienlijk lager dan in de algemene bevolking.

Tabel 2.3 Hoogst afgemaakte opleiding (15 instellingen, N=1563)

			CBS
	N	%	%
Geen opleiding	154	10	
Lager onderwijs	181	12	
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	341	22	30
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	343	22	
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	284	18	
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	126	8	40
Hoger beroepsonderwijs	70	4	
Wetenschappelijk onderwijs	43	3	28
Anders, onbekend	21	1	1

2.3 Herkomst

Aan de respondenten is gevraagd in welk land zij zijn geboren en wat het geboorteland van hun vader en moeder. Tabel 2.4 laat zien dat tweederde van de cliënten in Nederland is geboren.

Tabel 2.4 Geboorteland (13 instellingen)

	Geboorteland zelf (N=1481)		Geboorteland vader (N=1469)		Geboorteland moeder (N=1485)	
	N	%	N	%	N	%
Nederland	993	67	815	56	838	56
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	6	<1	32	2	34	2
Suriname	111	8	158	11	165	11
Marokko	81	6	112	8	108	7
Turkije	27	2	34	2	32	2
Duitsland	13	1	18	1	24	2
Nederlandse Antillen	63	4	68	5	65	4
Aruba	9	<1	10	1	9	1
Anders	178	12	222	15	210	14

Volgens cijfers van het CBS over de herkomstgroepering, is 78% van de algemene Nederlandse bevolking in 2015 autochtoon en 22% allochtoon. Van de allochtone herkomstgroepering is 10% te rekenen tot de 'westerse allochtonen' en 12% tot de 'niet-westerse allochtonen'. De herkomst van de niet-westerse allochtone groep is: Suriname (2%); Marokko (2%); Turkije (2%); (voormalig) Nederlandse Antillen en Aruba (1%); overig niet-westers (5%) (CBS, 2015a).

2.4 Overnachting

Aan cliënten is gevraagd waar ze in de afgelopen maand overnachtten (tabel 2.5) Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De 'N' in onderstaande tabel is daarom niet gebaseerd op het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft maar op het aantal waarnemingen.

Tabel 2.5 Overnachtingsplaats afgelopen maand (14 instellingen, N= 1624)

	N	%
Op straat	121	8
In de nachtopvang/passantenverblijf	795	49
Bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk	153	9
Bij familie, vrienden of kennissen: voor langere tijd	49	3
Op een andere plek, bijvoorbeeld eigen zelfstandige woonruimte	506	31

Zoals tabel 2.5 laat zien, was tweederde van de respondenten (66%) in de maand voorafgaand aan de CQ meting feitelijk dakloos³. De overige mensen verbleven op een andere plek en/of konden voor langere tijd bij familie of vrienden overnachten.

2.5 Verblijfsduur

Tabel 2.6 laat zien sinds wanneer de cliënten opvang en hulp krijgen van de opvanginstelling waar ze verblijven. De helft van de cliënten verblijft langer dan een half jaar in de maatschappelijke opvang, waarvan een derde langer dan een jaar.

Tabel 2.6 Verblijfsduur (9 instellingen, N= 716)

	N	%
0 t/m 2 maanden	141	20
3 t/m 4 maanden	109	15
5 t/m 6 maanden	92	13
7 t/m 12 maanden	137	19
meer dan 12 maanden	237	33

3 Volgens de werkinstructies bij de CQI Opvang wordt een respondent als feitelijk dakloos gerekend als bij de vraag naar overnachting in de afgelopen maand ten minste één van de volgende antwoordmogelijkheden is aangekruist: 'Op straat'; 'In de nachtopvang/passantenverblijf'; 'Bij familie, vrienden of kennissen tijdelijk' (Zorginstituut Nederland, 2015).

3 Aspecten van de zorgverlening

Op basis van de vragenlijst *CQ Opvang, niet-ambulant* kunnen vier kwaliteitsdimensies opgesteld worden. In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd aan de hand van deze vier kwaliteitsdimensies, gebaseerd op de resultaten uit de CQ rapportages van zeventien instellingen. Het aantal cliënten varieert tussen de 1361 en 1649.

Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies op basis van de *CQ Opvang, niet-ambulant* gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. 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?
2. 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?
3. 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?
4. 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?

Bron: Triqs (2012)

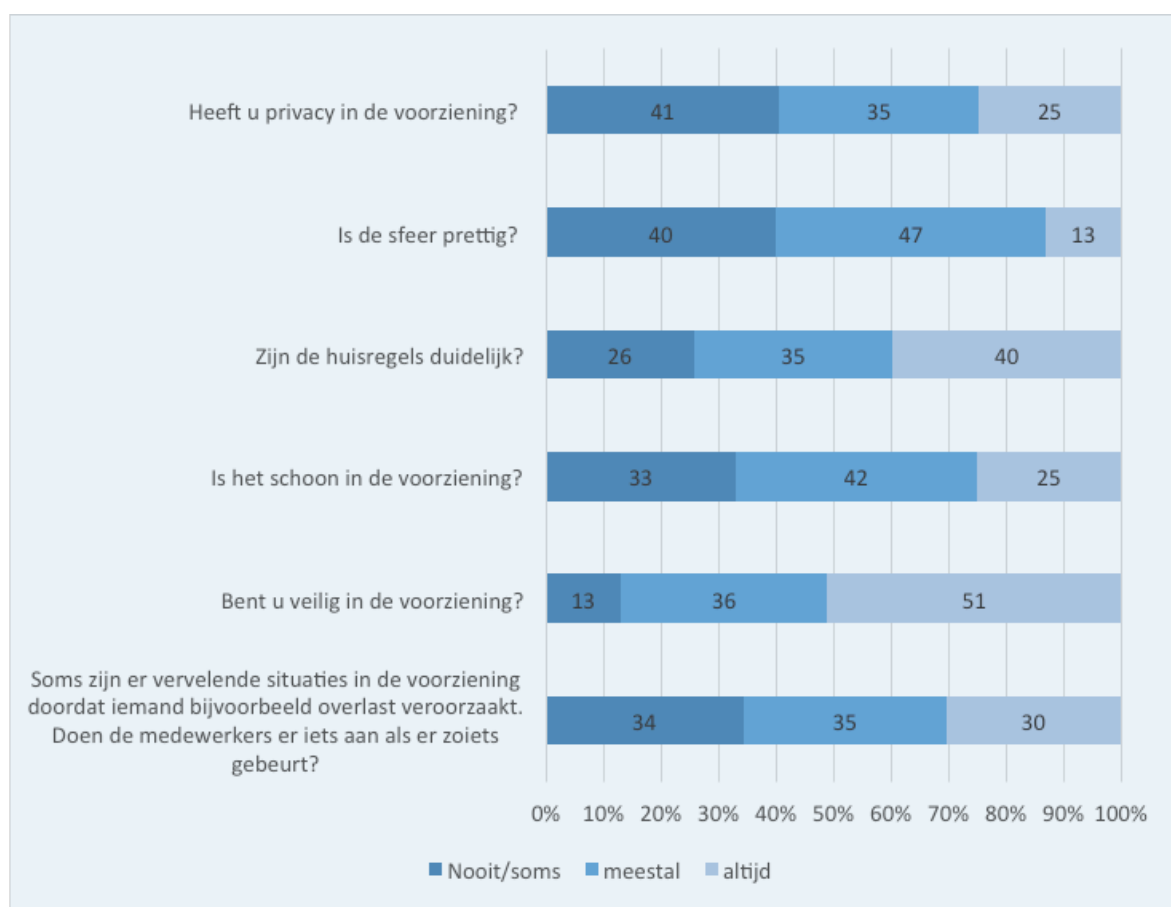
Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde te berekenen. De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen worden aan de antwoordopties punten toegekend (nooit=1; soms=2; meestal=3; altijd=4). Vervolgens wordt 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.

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-puntsdimensie is 4 punten gelijk aan 100%. De minimale score is altijd 1 en dit is gelijk aan 0%.

3.1 De leefomstandigheden in de voorziening

Op de dimensie 'Leefomstandigheden in de voorziening' geeft men gemiddeld 69% positieve antwoorden (figuur 3.1). Op de vraag of men privacy heeft in de voorziening, antwoord 60% met meestal/altijd. Volgens 60% is de sfeer meestal/altijd prettig en voor driekwart zijn de huisregels meestal/altijd duidelijk. Tweederde vindt dat het meestal/altijd schoon is in de voorziening. Daarnaast vindt 87% dat men meestal/altijd veilig is in de voorziening. Ten slotte geeft tweederde (65%) aan dat de medewerkers er meestal/altijd iets aan doen als er vervelende situaties zijn in de voorziening, bijvoorbeeld doordat iemand overlast veroorzaakt.

Figuur 3.1 Omstandigheden in de voorziening (17 instellingen, N= 1492-1649)



Score leefomstandigheden

Op basis van de CQ rapportages van negentien instellingen, is de gemiddelde score op de dimensie 'leefomstandigheden' 2,8 - variërend van 2,5 tot 3,1. Ter vergelijking wordt deze score gelegd naast de zogenoemde 'spiegelinformatie' van onderzoeksbureau Triqs. De spiegelinformatie betreft de resultaten van metingen *CQ-opvang-niet ambulante* van andere opvanginstellingen. Tabel 3.1 laat zien dat de scores nagenoeg overeenkomstig zijn.

Tabel 3.1 Score leefomstandigheden

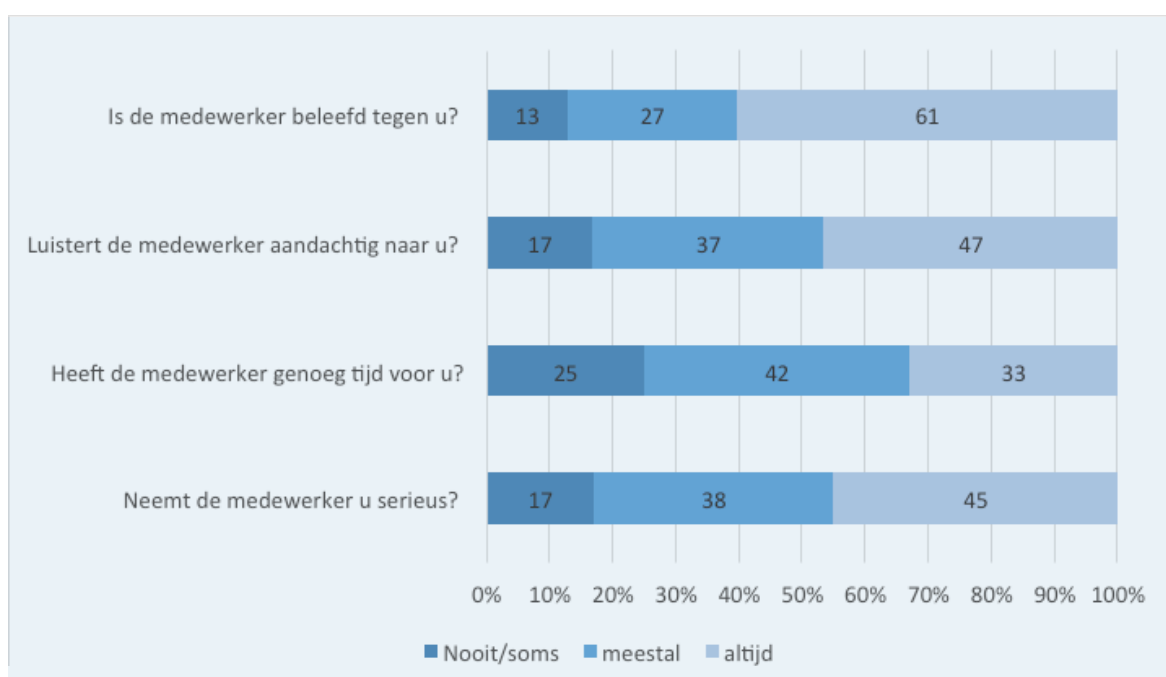
	N	Gemiddelde score	Minimum	Maximum	Spiegelinformatie Triqs*	
					N	Score
Leefomstandigheden in de voorziening	1843	2,8	2,5	3,1	1135	2,9

*Bron: Triqs, 2014

3.2 Het contact met de medewerkers van de voorziening

Gemiddeld geven de respondenten op de dimensie 'werkrelatie' 83% positieve antwoorden (figuur 3.2). Zo zijn de medewerkers meestal/altijd beleefd tegen de cliënten, ervaart 88% van de respondenten. Volgens 84% luisteren de medewerkers meestal/altijd aandachtig. Driekwart van de respondenten laat weten dat de medewerkers altijd genoeg tijd hebben voor de cliënt. Tot slot nemen de medewerkers de cliënten serieus, vindt 85%.

Figuur 3.2 Contact met de medewerkers van de voorziening (17 instellingen, N= 1425-1445)



Score werkrelatie

De gemiddelde score van de negentien opvanginstellingen op de dimensie werkrelatie is 3,4 - uiteenlopend van 2,8 tot 3,9. De gemiddelde score komt overeen met de spiegelinformatie (tabel 3.2).

Tabel 3.2 Score werkrelatie

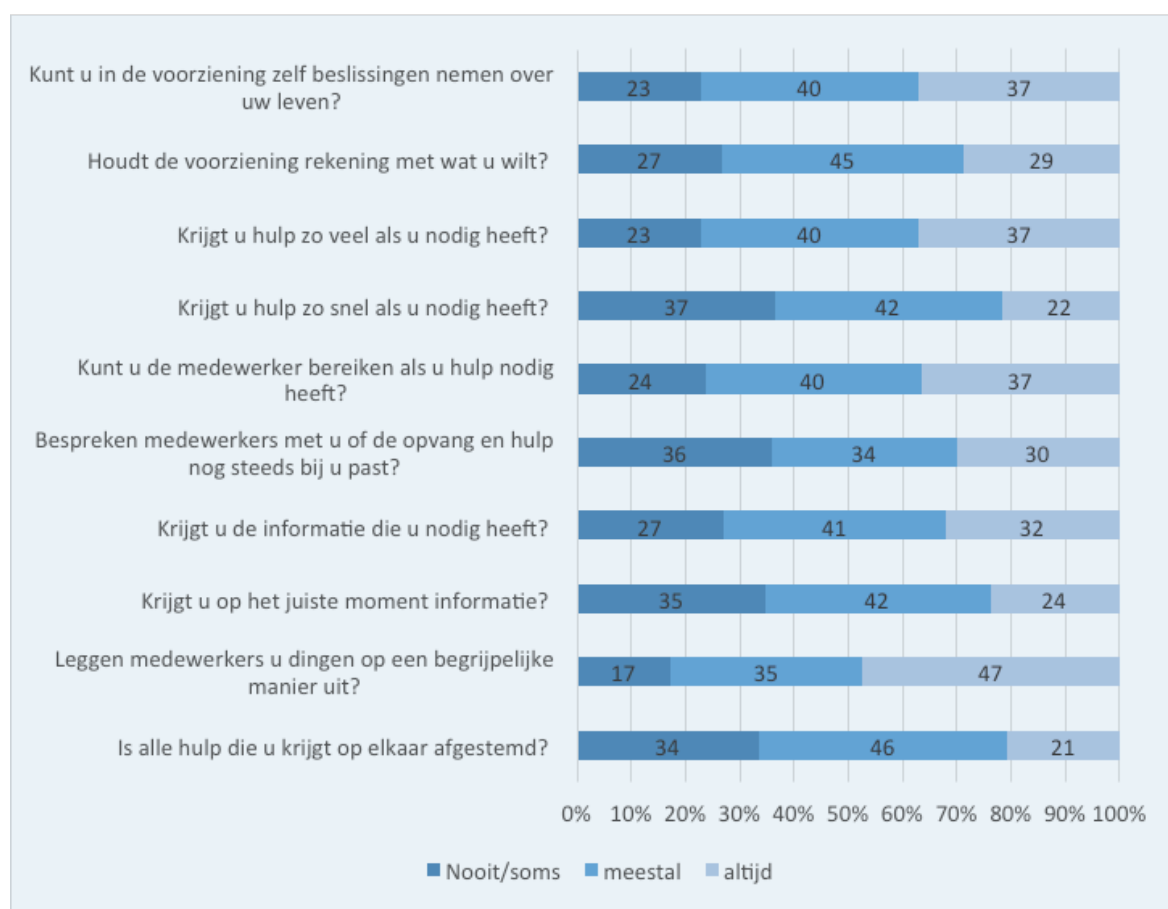
	N	Gemiddelde score	Minimum	Maximum	Spiegelinformatie Triqs*	
					N	Score
Werkrelatie	1843	3,4	2,8	3,9	1130	3,3

*Bron: Triqs, 2014

3.3 Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

Gemiddeld geeft 72% van de respondenten een positief antwoord op deze dimensie (figuur 3.3). Driekwart (77%) van de respondenten geeft aan dat zij zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven. Volgens 74% houdt de medewerker(meestal tot altijd) rekening met wat men wil. Driekwart zegt zoveel hulp te krijgen als men nodig heeft, 64% is meestal tot altijd tevreden over de snelheid van de hulp. Ruim driekwart (77%) geeft aan dat men de medewerker (meestal tot altijd) kan bereiken wanneer men hulp nodig heeft. Volgens 64% wordt meestal/altijd besproken of de opvang of hulp nog steeds bij de cliënt past. Verder geeft 73% aan dat men de informatie krijgt die men nodig heeft en 66% krijgt de informatie meestal/altijd op het juiste moment. Van de respondenten geeft 82% aan dat medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen. Ten slotte geeft 67% aan dat alle hulp meestal/altijd op elkaar is afgestemd.

Figuur 3.3 Passende opvang en hulp in de voorziening (17 instellingen, N= 1400-1446)



Score opvang en hulp

Op basis van de negentien CQ rapportages, is de gemiddelde score op de dimensie 'hulp' 3, variërend van 2,5 tot 3,1 (tabel 3.3). De spiegelinformatie laat zien dat dit overeenkomt met de score van andere opvanginstellingen.

Tabel 3.3 Score opvang en hulp

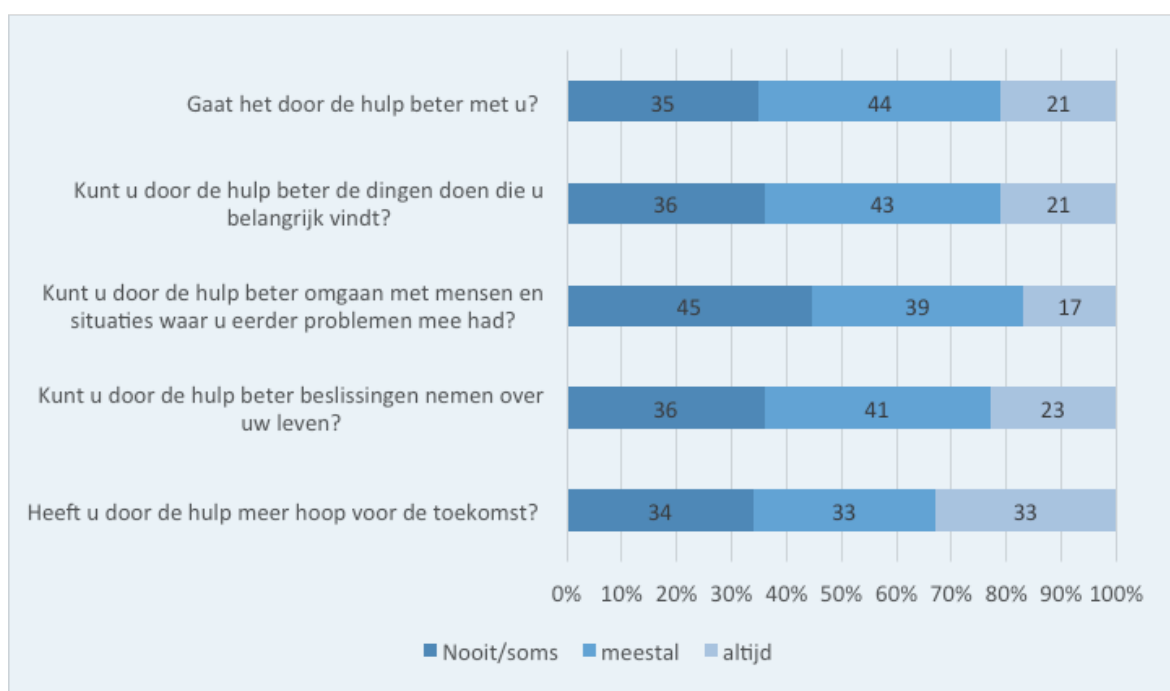
	N	Gemiddelde score	Minimum	Maximum	Spiegelinformatie Triqs*	
					N	Score
Hulp	1843	3,0	2,4	3,7	1122	2,9

*Bron: Triqs, 2014

3.4 Resultaat van de hulp vanuit de voorziening

Met 63% positieve antwoorden scoort deze dimensie in vergelijking met de andere dimensies het minst positief. Zoals blijkt uit figuur 3.4, geeft 61% van de respondenten aan dat het door de hulp altijd of meestal beter gaat, 35% ervaart dit soms/nooit). Tweederde (64%) geeft aan dat men door de hulp meestal of altijd beter de dingen kan doen die men belangrijk vindt. Van de respondenten is 17% van mening dat men door de hulp altijd beter met mensen of situaties om kan gaan waar men eerder problemen mee had, voor 39% is dit meestal het geval en voor 45% soms of nooit. Verder geeft 64% te kennen dat men door de hulp altijd of meestal beter beslissingen kan nemen over het leven. Als laatste vraag binnen deze dimensie heeft 66% van de respondenten altijd of meestal meer hoop voor de toekomst door de hulp.

Figuur 3.4 Resultaat van de hulp (17 instellingen, N= 1361-1401)



Gemiddelde score resultaat van de hulp

Op de dimensie 'resultaat van hulp' scoren de negentien instellingen gemiddeld 2,8 - variërend van 2,4 tot 3,5 (tabel 3.4). Dit is overeenkomstig de spiegelinformatie van de andere opvanginstellingen: 2,7.

Tabel 3.4 Resultaat van de hulp

	N	Gemiddelde score	Minimum	Maximum	Spiegelinformatie Triqs*	
					N	Score
Resultaat van de hulp	1843	2,8	2,4	3,5	1081	2,7

*Bron: Triqs, 2014

3.5 Algemeen oordeel over de opvangvoorziening

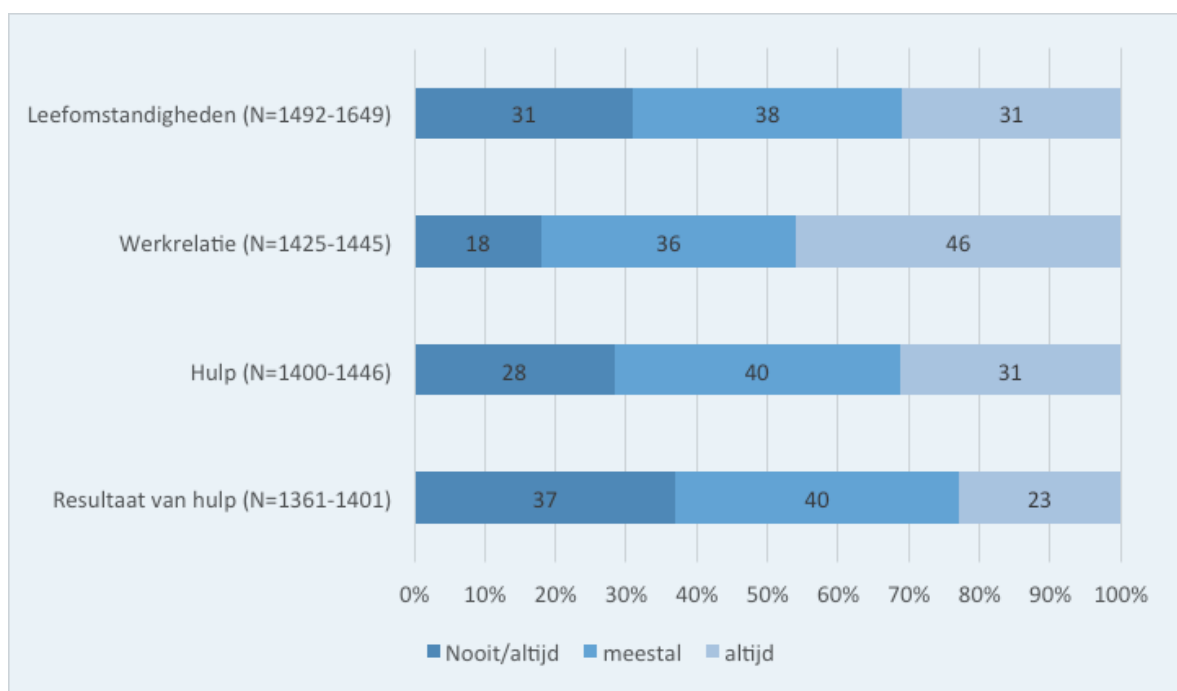
Cliënten werd gevraagd een rapportcijfer te geven aan de voorziening, waarbij een 0 betekent: heel erg slecht en een 10 betekent: uitstekend. Op basis van de CQ rapportages van 19 instellingen is het gemiddelde cijfer een 7,3 - variërend van 6,1 tot 8,8.

	Gemiddeld	Minimum	Maximum
Rapportcijfer (N=1843)	7,3	6,1	8,8

4. Behoud- en verbeterpunten

In dit hoofdstuk formuleren we per dimensie de meest opvallende punten aan de hand van de verzamelde cliëntervaringen. De resultaten per dimensie zijn samengevat in figuur 4.1. Hieruit blijkt dat op alle dimensies de positieve score groter is dan de negatieve score. De dimensie 'werkrelatie' scoort het hoogst, gevolgd door de dimensie 'hulp', de dimensies 'leefomstandigheden' en 'resultaat van de hulp' scoren het laagst.

Figuur 4.1 Gemiddelde verdeling kwaliteitsdimensies



Leefomstandigheden

Van de cliënten is ruim tweederde (71%) positief over de leefomstandigheden in de opvangvoorziening. Vooral het aspect veiligheid scoort hoog: 87% van de cliënten voelt zich (bijna) altijd veilig in de opvangvoorziening. Ook vindt een ruime meerderheid van de cliënten dat de voorziening schoon is en dat de huisregels duidelijk zijn. Over een aantal aspecten zijn de cliënten minder tevreden: ruim een derde van de cliënten (41%) ervaart onvoldoende privacy, eenzelfde deel vindt de sfeer binnen de voorziening niet prettig. Volgens 34% van de cliënten wordt er door medewerkers niet ingegrepen bij gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening.

Werkrelatie

Van de vier dimensies heeft de dimensie 'werkrelatie' gemiddeld de hoogste positieve score. Ruim vier op de vijf cliënten is positief gestemd over de werkrelatie die ze hebben met de medewerker(s) van de opvanginstelling, het meest tevreden is men over het feit dat medewerkers meestal/altijd beleefd zijn tegen de cliënten. Ook vinden de meeste cliënten

(84%) dat ze serieus worden genomen en dat medewerkers aandachtig luisteren.

Ongeveer een op de vijf cliënten uit zich negatief over de werkrelatie met de medewerker(s) van de opvanginstelling. Het meest negatief zijn ze over de tijd die de medewerker voor hen heeft: een kwart van de cliënten vindt dat de medewerker onvoldoende tijd voor hen heeft.

Hulp

Gemiddeld is bijna driekwart van de cliënten positief over de geboden opvang en hulp. Het meest tevreden is men over het feit dat medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen (82%). Daarnaast wordt door veel cliënten (77%) gewaardeerd dat ze in de voorziening zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven. Ook is een groot deel van de cliënten (77%) van mening dat ze zo veel hulp krijgen als nodig is en dat medewerkers bereikbaar zijn wanneer nodig. Driekwart (74%) vindt dat in de voorziening rekening wordt gehouden met wat men wilt.

Over een aantal onderdelen van de geboden ondersteuning zijn cliënten minder tevreden. Ruim een derde van de cliënten (37%) vindt dat zij hulp niet krijgen zo snel als ze deze nodig hebben. Een zelfde deel van de cliënten vindt dat medewerkers niet bespreken of de geboden hulp nog passend is. Van de cliënten vindt een derde dat ze (bijna) nooit informatie krijgen op het juiste moment, ook vindt 34% dat alle hulp die ze krijgen niet op elkaar is afgestemd.

Resultaat van de hulp

Rond tweederde van de cliënten positief over het resultaat van de hulp geboden vanuit de voorziening en ongeveer een derde is negatief. Dat geldt voor alle aspecten die bij deze dimensie horen. Het meest positief wordt gescoord op de vraag of de hulp bijdraagt aan meer hoop voor de toekomst (meestal/altijd voor 66% van de cliënten). Het meest negatief zijn de cliënten over de bijdrage van de hulp op het beter omgaan met mensen en situaties waarmee men eerder problemen had (45% nooit/soms).

4.1 Aanbevelingen vanuit cliëntenperspectief

Op basis van de overall score, beschrijven we de top vijf behoud- en verbeterpunten vanuit cliëntenperspectief.

Behoudpunten

Cliënten van de intramurale maatschappelijke opvang lijken het meest tevreden over de veiligheid binnen de voorziening. Daarnaast heerst een hoge mate van tevredenheid over het contact met opvangmedewerkers: volgens de cliënten worden zij (bijna) altijd beleefd bejegend door de medewerkers, luisteren medewerkers aandachtig en gaan de medewerkers serieus om met de cliënten. Ook vinden de meeste cliënten dat dingen op een begrijpelijke manier worden uitgelegd door de medewerkers.

Verbeterpunten

Op de onderdelen van de hulpverlening waarop cliënten het laagst scoren, lijkt de belangrijkste winst te boeken. Het minst tevreden zijn cliënten met het resultaat van de hulp als het gaat om het beter omgaan met mensen en situaties waar zij eerder problemen mee ervaarden. Daarnaast ervaart vier op de tien cliënten te weinig privacy binnen de voorziening, eenzelfde deel vindt de sfeer binnen de voorziening niet prettig. Ruim een derde van de cliënten vindt

dat ze de hulp niet zo snel krijgen als nodig. Er is ook ruimte voor verbetering als het gaat om de geboden hulp: een derde van de cliënten vindt dat onvoldoende met de medewerkers wordt besproken of de opvang en hulp nog passend is.

De top vijf van verbeterpunten eindigt met twee onderdelen van het resultaat van de geboden hulp: een derde van de cliënten vindt dat zij door de hulp niet beter de dingen kunnen doen die belangrijk worden gevonden. Een zelfde deel van de cliënten vindt dat de hulp niet bijdraagt aan het beter kunnen nemen van beslissingen over het leven.

Bijlage 1 Responderende opvanginstellingen

Instelling	Voorzieningensoort	Centrumgemeente
Centrum voor Dienstverlening	nachtopvang, wonen, doorstroom, verpleeg	Rotterdam
De Binnenvest	24-uursopvang, beschermd wonen	Leiden
De Tussenvoorziening, St.	crisisopvang, nachtopvang, begeleid wonen	Utrecht
DnoDoen	niet beschreven	divers
Emergis	nachtopvang, crisisopvang	Vlissingen
Het Kopland	24-uurs opvang, jongerenopvang	Groningen
Humanitas onder dak Twente	niet beschreven	divers
HVO-RIBW Querido	niet beschreven	Amsterdam
Iriszorg Nijmegen	nachtopvang, woonvoorziening	Nijmegen
Kwintes	crisisopvang, beschermd wonen	Utrecht
Leger des Heils	niet beschreven	divers
Moveoo	niet beschreven	Venlo
Neos Nieuw Perspectief	niet beschreven	Eindhoven
Novadic-Kentron	nachtopvang, hostel	divers
Onder Eén Dak, St.	niet beschreven	Vlaardingen
Ontmoeting, St.	niet beschreven	divers
SMO Helmond	crisisopvang, wonen	Helmond
Traverse, St.	niet beschreven	Tilburg
Zienn	algemene opvang, wonen	Leeuwarden

Literatuur

CBS (2015). *Hoogst behaalde onderwijsniveau*.

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82275NED&D1=0&D2=0&D3=1&D4=0&D5=0,4-5,8,12-13&D6=57-58,60-64&HDR=T,G1,G3,G5&STB=G2,G4&VW=T>, geraadpleegd op 24 november 2015. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen.

CBS (2015a). *Bevolking; kerncijfers. Bevolking naar herkomstgroepering*.

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=37296ned&D1=25-51&D2=0,10,20,30,40,50,%28l-1%29-l&VW=T>. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen.

Federatie Opvang (2012). *Beeld van de opvang. Feiten en cijfers 2011*.

Amersfoort: Federatie Opvang.

Federatie Opvang (2014). *Factsheet Maatschappelijke Opvang in 2013*.

Amersfoort: Federatie Opvang.

Federatie Opvang (2016). *Maatschappelijke Opvang*.

<http://www.opvang.nl/site/item/maatschappelijke-opvang/>, geraadpleegd op 5 januari 2016. Amersfoort: Federatie Opvang.

Triqs (2012). *Rapport CQI-meting Opvang (niet-ambulant) Leger des Heils*. Zwolle: Triqs.

Triqs (2014). *Rapport CQI-meting Opvang (niet-ambulant) SMO Traverse*. Zwolle: Triqs.

Zorginstituut Nederland (2015). *CQI-vragenlijsten*.

www.zorginstituutnederland.nl/kwaliteit/toetsingskader+en+register/de+cq-index/cqi-vragenlijsten#CQIOpvang, geraadpleegd op 30 september 2015.

