****

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg



**Vragenlijst**

**Ervaringen met de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang**

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

CQ-index Opvang (niet-ambulant)

Versie 2.0

**De vragenlijst is ontwikkeld door Beijersbergen & Wolf van**

**het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz). Het Omz is onderdeel van het UMC St Radboud.**

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

**Waarom krijgt u deze vragenlijst?**

U krijgt opvang en hulp vanuit <naam voorziening>. De instelling wil graag weten wat u hiervan vindt. Hierdoor horen voorzieningen wat er goed gaat. En wat ze beter kunnen doen.

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

**Waarover gaan de vragen?**

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

**Hoe vult u de vragenlijst in?**

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

Verkeerde hokje Goede hokje

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

□ Ja

□ Nee -> ga naar vraag 15

* Soms staat onder een vraag een tekstvak. Bijvoorbeeld:

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

1. **Vragen over uzelf**

De volgende vragen gaan over uzelf.

1. **Wat is uw leeftijd?**

jaar

1. **Bent u een man of een vrouw?**

* man
* vrouw

1. **Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?**

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

(a.u.b. in blokletters)

1. **Wat is het geboorteland van uzelf?**

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

(a.u.b. in blokletters)

1. **Wat is het geboorteland van uw vader?**

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

(a.u.b. in blokletters)

1. **Wat is het geboorteland van uw moeder?**

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

(a.u.b. in blokletters)

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

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

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

-

Maand Jaar

Bijvoorbeeld:

-

0

1

0

2

1

0

Maand Jaar

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

* uitstekend
* zeer goed
* goed
* matig
* slecht

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

* uitstekend
* zeer goed
* goed
* matig
* slecht

1. **De omstandigheden in de voorziening**

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

1. **Heeft u privacy in de voorziening?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Is de sfeer prettig?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Zijn de huisregels duidelijk?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Is het schoon in de voorziening?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd
* niet van toepassing

1. **Bent u veilig in de voorziening?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd
* niet van toepassing

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd
* niet van toepassing

1. **Het contact met de medewerkers van de voorziening**

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

1. **Is de medewerker beleefd tegen u?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Luistert de medewerker aandachtig naar u?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Heeft de medewerker genoeg tijd voor u?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Neemt de medewerker u serieus?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Passende opvang en hulp vanuit de voorziening**

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

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Houdt de voorziening rekening met wat u wilt?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft?**

* nooit
* soms
* meestal
* Altijd

1. **Krijgt u advies bij uw veiligheid?**

* nooit
* soms
* meestal
* Altijd

1. **Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding?**

* ja
* nee

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u de informatie die u nodig heeft?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u op het juiste moment informatie?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Leggen medewerkersu dingen op een begrijpelijke manier uit?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* ja
* nee

1. **Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Kinderen**

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

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

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

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

* ja
* nee

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Zijn uw kinderen veilig in de voorziening?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties**

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

1. **Gaat het door de hulp beter met u?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

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

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?**

* nooit
* soms
* meestal
* altijd

1. **Krijgt u hulp van andere instanties?**

* ja
* nee

1. **Algemeen oordeel over deze voorziening**

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

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

* 0 heel erg slechte voorziening
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 uitstekende voorziening

1. **Laatste vragen**
2. **Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

**U mag meer dan één hokje aankruisen.**

* Nee **🡪** ***ga naar vraag 51***
* Ja, een onderzoeker
* Ja, een medewerker van de voorziening
* Ja, een tolk
* Ja, iemand anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

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

(a.u.b. in blokletters)

1. **Hoe kan de opvang en hulp vanuit de voorziening verbeterd worden?**

(a.u.b. in blokletters)

1. **Op welke datum heeft u de vragenlijst ingevuld?**

-

Maand Jaar

Bijvoorbeeld:

-

1

1

0

2

1

0

Maand Jaar

**Wat doet u met de ingevulde vragenlijst?**

* Is de onderzoeker aanwezig? Geef de vragenlijst dan terug aan de onderzoeker.
* Is de onderzoeker niet aanwezig? Doe dan dit:
  + Vraag aan de begeleider een antwoordenvelop.
  + Doe de vragenlijst in de antwoordenvelop en doe deze dicht.
  + Geef de envelop aan de begeleider. Hij/Zij zorgt ervoor dat de envelop bij de onderzoekers komt.

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN**

**VAN DE VRAGENLIJST**