

# Alles naar wens?

Onderzoek naar tevredenheid onder  
cliënten van het

# CVD

# 2007-2009

Cliëntenraad CVD©

Postbus 208

3000 AE Rotterdam

Bezoekadres: Glashaven 50



## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Hoofdstuk 1: Verantwoording, samenvatting, adviezen en conclusies<br/>Tevredenheidsonderzoek</b> | 5  |
| <b>Hoofdstuk 2: De vragenlijst</b>  | 6  |
| 2.1 Eisen voor de vraagstelling   | 6  |
| De definitieve vragenlijst  | 6  |
| 2.2 De voorbereiding en uitvoering  | 6  |
| Plan van aanpak voor de uitvoering  | 6  |
| Inleiding   | 6  |
| Afspraken met de werkeenheden   | 6  |
| <b>Hoofdstuk 3: De uitwerking van de resultaten</b>   | 7  |
| 3.1 Uitwerking van de antwoorden  | 7  |
| Inleiding   | 7  |
| Het totaal voor CVD   | 7  |
| <b>Hoofdstuk 4: Doelen Tevredenheidsonderzoek (TO)</b>  | 7  |
| 4.1 Doelen van het onderzoek  | 7  |
| <b>Hoofdstuk 5: Samenvatting TO - vragenlijst</b>   | 7  |
| Waardering blok informatie  | 7  |
| Waardering blok medewerkers   | 8  |
| Waardering blok privacy   | 8  |
| Waardering blok resultaat van de begeleiding  | 8  |
| Waardering blok resultaat van de opvang   | 8  |
| Waardering blok van de verpleging   | 8  |
| Waardering project als geheel   | 8  |
| Waardering hoe de medewerkers met de klant omgaan   | 8  |
| Waardering blok behoefte aan hulp bij   | 8  |
| Waardering wat is een goede hulpverlener  | 9  |
| Is er een begeleidingsplan gemaakt?   | 9  |
| Bent u tevreden over de kwaliteit van het eten?   | 9  |
| Waardering laaggeletterdheid  | 9  |
| <b>Hoofdstuk 6: Samenvatting aandachtspunten per werkeenheden</b>                                   | 10 |
| Van Speyk   | 10 |
| De Hille, dag- en nachtopvang en pension  | 10 |
| Havenzicht nachtopvang  | 10 |
| Havenzicht verpleegbedden   | 10 |
| Sociaal pension Heemraadssingel 151   | 11 |
| Sociaal pension De Nok  | 11 |
| Sociaal pension De Schuilplaats   | 11 |
| Sociaal pension De Zon  | 11 |
| Focus   | 11 |
| 's Gravenhof  | 12 |
| WWL Heemraadstraat  | 12 |
| (Z)onder Dak  | 12 |
| Home Sweet Home   | 12 |
| Jongeren  | 12 |
| Abtsweg   | 13 |

|   |    |
|---|----|
| <i>Project Tijdelijk Wonen 'Korenaerstraat'</i>           | 13 |
| <i>Project Tijdelijk en Gesteund Wonen 'Mackaystraat'</i> | 13 |
| <i>Steunpunt Vluchtelingen</i>                            | 13 |
| <i>Crisiscentrum</i>                                      | 13 |
| <br>  |    |
| <i>OK-bank Charlois</i>                                   | 13 |
| <i>OK-bank Centrum</i>                                    | 14 |
| <i>STAP Vrijwilligers Vacaturebank (VVB)</i>              | 14 |
| <i>STAP Organisatie- en advieswerk</i>                    | 14 |

**Hoofdstuk 7: Conclusies, aandachtspunten en adviezen Cliëntenraad**

|            |                           |    |
|------------|---------------------------|----|
| <b>7.1</b> | <i>Conclusies CR</i>      | 15 |
| <b>7.2</b> | <i>Aandachtspunten CR</i> | 15 |
| <b>7.3</b> | <i>Adviezen CR</i>        | 16 |

**Hoofdstuk 8: Resultaten per Werkeenheid** 19

|   |     |
|---|-----|
| <i>'Van Speyk'</i>  | 21  |
| <i>'De Hille', dag- en nachtopvang en pension</i>         | 33  |
| <i>'Havenzicht' nachtopvang</i>                           | 43  |
| <i>'Havenzicht' verpleegbedden</i>                        | 53  |
| <br>  |     |
| <i>Sociaal pension Heemraadsingel 151</i>                 | 61  |
| <i>Sociaal pension 'De Nok'</i>                           | 69  |
| <i>Sociaal pension 'De Schuilplaats'</i>                  | 77  |
| <i>Sociaal pension 'De Zon'</i>                           | 83  |
| <br>  |     |
| <i>'Focus'</i>  | 89  |
| <i>'s-Gravenhof</i>                                       | 95  |
| <i>WWL Heemraadstraat</i>                                 | 101 |
| <i>(Z)onder Dak</i>                                       | 107 |
| <i>'Home Sweet Home'</i>                                  | 113 |
| <i>Jongeren</i>   | 119 |
| <i>Abtsweg</i>  | 127 |
| <i>Steunpunt Vluchtelingen</i>                            | 133 |
| <br>  |     |
| <i>Project Tijdelijk Wonen 'Korenaerstraat'</i>           | 139 |
| <i>Project Tijdelijk en Gesteund Wonen 'Mackaystraat'</i> | 145 |
| <i>Crisiscentrum</i>                                      | 153 |
| <br>  |     |
| <i>OK-bank Charlois</i>                                   | 159 |
| <i>OK-bank Centrum</i>                                    | 165 |
| <i>STAP Vrijwilligers Vacaturebank (VVB)</i>              | 171 |
| <i>STAP Organisatie- en advieswerk</i>                    | 177 |

**Bijlagen:**

|   |     |
|---|-----|
| <i>Bijlage 1: De vragenlijst</i>                  | 182 |
| <i>Bijlage 2: Begrippenlijst</i>                  | 186 |
| <i>Bijlage 3: Lijst met gebruikte afkortingen</i> | 187 |

# Hoofdstuk 1: Verantwoording, samenvatting, adviezen en conclusies Tevredenheidsonderzoek

## **Verantwoording CR CVD**

Een eerste aanzet vanuit de Cliëntenraad voor een cliëntstevredenheidsonderzoek is gegeven middels een 0-meting, te weten het eerste cliënttevredenheidsonderzoek (verder TO) 2004-2006 onder 321 cliënten van CVD.

Thans hebben wij het genoeg u ons tweede TO aan te bieden. Dit TO is bij 416 cliënten afgenomen. Zoals u in ons overzicht ziet hebben wij zowel de grafiek van het vorige TO als die van het onderzoek 2007-2009 weergegeven. De uitkomsten van een vraag zijn ook nu in grafieken naast elkaar weergegeven in plaats van onder elkaar. Wij willen in ons volgende TO deze laatste opzet aanhouden (ja/nee/weet niet antwoorden in grafiek naast elkaar).

De combinatie van de grafieken van ons vorige TO en dit tevredenheidsonderzoek leidde er toe dat het onderzoek meer dan 150 pagina's zou bevatten. Daarom bieden wij iedere werkeenheid een samenvatting van het gehele onderzoek aan en krijgen de werkeenheden een overzicht van de uitkomsten bij hun project. De algemeen directeur/bestuurder, mw. Mr. Y. Frank, is het gehele onderzoek op dinsdag 6 oktober 2009 aangeboden. Voor geïnteresseerden is het gehele TO 2007-2009 over enige tijd te vinden op de website: [www.CVD.nl](http://www.CVD.nl) in de rubriek "wie zijn wij".

Op een aantal werkeenheden is niet meer geënquêteerd (projecten als nachtopvang Van Speyk, Ama's e.d. zijn opgeheven). Sinds 2007 zijn ook een aantal nieuwe werkeenheden ontstaan waar ook enquêtes zijn afgenomen. Van die werkeenheden zijn dan ook geen vergelijkende grafieken aanwezig (Jongeren, Abtsweg, sociaal pension Heemraadssingel). Met clustermanager Leen Brusselman van CVD Hoogvliet is, mede in verband met hun eigen klanttevredenheidsonderzoek, afgesproken dat bij het volgende TO door de CR ook bij zijn werkeenheden geënquêteerd zal worden. Ook zijn er een aantal vragen toegevoegd naar aanleiding van het vorige onderzoek. Het betreft vragen over het eten, laaggeletterdheid, wat is een goede hulpverlener en is er een begeleidingsplan?

In dit onderzoek hebben we een aantal vragen op een andere en betere manier voor de cliënten geformuleerd. Ook nu kwamen we echter weer enkele vragen tegen die verwarrend konden zijn. Het viel ons bijvoorbeeld op dat in vergelijking tot de vorige keer meer mensen wisten dat er een begeleidingsplan is gemaakt dan dat er mensen van op de hoogte waren dat er een dossier van hen is. In ons volgende TO zullen we meer eenduidigheid in woorden gebruiken zodat deze twee vragen minder verwarrend voor (een aantal) cliënten zullen werken.

De antwoorden op vraag 22 'wat moet er volgens u gebeuren om het rapportcijfer van het project als geheel te verbeteren?' en op vraag 24 'wat moeten de medewerkers volgens u doen om het rapportcijfer voor de manier van omgaan met u te verbeteren?' liepen door elkaar heen. We hebben deze dan ook per werkeenheid samengevoegd.

In de algemene waardering van de opvang is de vraag betreffende tevredenheid over het eten toegevoegd. Wij vonden dat deze vraag geen aparte rubriek behoefde te krijgen maar ondergebracht kon worden onder het resultaat van de opvang. U moet dus vooral ook de afzonderlijke vragen in die rubriek vergelijken.

Opvallend was dat de (toegevoegde) vraag 'Wat is volgens u een goede hulpverlener?' uitgebreid en door veel cliënten werd beantwoord.

In de grafieken van de rubriek Waardering privacy is voor vraag 15d onder de kolom vermeld 'zorgvuldig'. Wij vonden deze tekst beter dan die in het vorige onderzoek te weten 'negatieve

ervaring'. De blauwe grafiekkolom bij vraag 15d geeft aan hoe zorgvuldig er met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan.

In de rubriek "bevordering mogelijkheden door begeleiding" is bij de keuze voor prioriteiten "financiën" vervangen door het woord "geldzaken". Het aantal vermelde fte's is, waar mogelijk, overgenomen uit de geconsolideerde jaarrekening 2008.

De CR heeft dit jaar geen totaal overzichten voor de twee Domeinen gemaakt zoals met het vorige onderzoek mogelijk was voor de BU's. We zouden nu teveel appels met peren vergelijken. Immers, de verschillen tussen Van Speyk en OK-banken, die onder hetzelfde domein vallen, zijn te groot. Hoewel dus niet letterlijk alle vragen 100% vergelijkbaar zijn geeft dit tweede TO wel duidelijk een trend aan ten opzichte van het vorige onderzoek. De toelichting daarop vindt u bij de samenvatting. In het vorige TO kregen medewerkers gemiddeld een 8,0 voor hun bejegening en een 7,78 voor hun werkeenheden. De gemiddelde scores zijn weliswaar wat lager uitgevallen (7,6 voor hoe de medewerkers met de cliënt omgaan, de bejegening en 7,3 voor de werkeenheden), maar de waardering op onderdelen blijkt juist hoger te zijn.

## **Hoofdstuk 2: De vragenlijst**

### ***Het opstellen van de vragenlijst***

#### ***2.1 Eisen voor de vraagstelling:***

Het overzicht hiervan en voor de verantwoording verwijzen wij naar ons vorige TO. Wij hebben thans dezelfde uitgangspunten gehanteerd.

#### ***De definitieve vragenlijst***

De vragenlijst uit het vorige TO is aangevuld met een viertal vragen over: laaggeletterdheid, tevredenheid over het eten, een open vraag over wat volgens de cliënten een goede hulpverlener is en de vraag of cliënten wisten dat er een begeleidingsplan gemaakt is.

Ook is in de vragenlijst de mogelijkheid "neutraal" als antwoord te geven weggelaten omdat in het vorige onderzoek slechts 2 mensen van die mogelijkheid gebruik hadden gemaakt. In de overzichten mist u dus die grafiek in ons laatste onderzoek. Bij de sociale pensions is de vraag over de waardering van de opvang daar toegevoegd. In ons vorig onderzoek hebben we die uitkomsten weggelaten. Thans staan deze uitkomsten er bij. Opvang moet hier echter wel "vertaald" worden in verblijf.

Het stappenplan en begroting zijn medio 2007 door de directie goedgekeurd. In september en oktober 2007 is gestart met de cursus enquêteren. Daarna is voorlichting gegeven op bijna alle werkeenheden. Begin 2008 is gestart met het afnemen van de eerste enquêtes. De opzet van de enquête is sindsdien niet meer veranderd. Om de vragenlijst overzichtelijk te maken zijn de vragen in blokken, slotvragen en hulpvragen ingedeeld.

#### ***2.2 De voorbereiding en uitvoering. Plan van aanpak voor de uitvoering:***

##### ***Inleiding***

##### ***Afspraken met de werkeenheden***

Een toelichting over de voorbereiding, over de afspraken met de werkeenheden, over hoe we enquêteren, et cetera laten we hier achterwege.

We hebben ook hierbij dezelfde werkwijze als met ons vorige TO gevolgd. Voor informatie daarover verwijzen we daarnaar.

## **Hoofdstuk 3: De uitwerking van de resultaten**

### **3.1 *Uitwerking van de antwoorden:***

#### *Inleiding*

De resultaten zijn door twee personen uitgewerkt. Met de verwerking van de resultaten is al snel na de bezoeken aan de eerste werkeenheden begonnen, maar er zijn geen tussentijdse resultaten aan de enquêteurs of anderen bekend gemaakt tijdens het afnemen van het TO. Dit natuurlijk om beïnvloeding uit te sluiten.

Voor de manier waarop we de enquêtes hebben uitgewerkt verwijzen we ook weer naar ons vorige TO.

Een belangrijk verschil is wel dat we thans geen samenvattingen per Domein geven. Een aantal werkeenheden daarbinnen zijn nl. moeilijker te vergelijken dan met het vorige TO (Van Speyk valt niet meer onder BU Opvang maar onder Domein Werken et cetera).

#### ***Het totaal voor CVD***

De Domeinen zijn onderling zo verschillend wat betreft doelgroep, aantallen cliënten, mogelijkheden, werkwijze en (intensiteit van het) contact met de cliënten, dat een simpelweg samenvoegen van getallen tot een totaal geen goed beeld geeft van de diversiteit van de werkeenheden van CVD.

Er zijn wel 2 algemene (gemiddelde) rapportcijfers gegeven: een gemiddelde van alle werkeenheden voor het project als geheel en een gemiddelde dat de waardering aangeeft hoe de medewerkers met de cliënt omgaan. Hierbij zijn simpelweg alle rapportcijfers van de werkeenheden bij elkaar opgeteld en door het totale aantal werkeenheden gedeeld. Er is dus geen enkele vorm van weging naar het aantal cliënten of het aantal respondenten toegepast. Beide cijfers moeten dan ook gezien worden als een globaal cijfer, bedoeld om een algemene indruk voor CVD als geheel te geven.

## **Hoofdstuk 4: Doelen Tevredenheidsonderzoek**

### **4.1 *Doelen van het onderzoek:***

- 1 Het uitbrengen van een solide onderbouwd advies aan de directie CVD zodat deze verbeteringen door kan voeren die de tevredenheid van de cliënt zullen vergroten.
- 2 Het maken van een vergelijking met de 0-meting (het vorige TO).
- 3 Het inventariseren van wensen, behoeften en ideeën onder CVD cliënten.
- 4 Het aanknopen, onderhouden of herstellen van het contact tussen de leden van de CR en de cliënten op de werkeenheden.

## Hoofdstuk 5: Samenvatting TO-vragenlijst

Hieronder vindt u een globale samenvatting van de antwoorden op de vragen per blok. Daarna volgt een samenvatting van de aandachtspunten die per werkeenheid zijn gegeven.

### **Waardering blok informatie:**

De algemene waardering voor de informatie is iets gestegen. Bij de nieuwe werkeenheden van het CVD wordt relatief hoog gescoord op dit onderdeel. In ons vorige TO constateerden wij dat weinig mensen werden geïnformeerd over de mogelijkheden buiten het project. De waardering op dit onderdeel is weliswaar (iets) gestegen maar nog teveel mensen wordt **niet** verteld welke andere mogelijkheden er buiten de werkeenheid zijn. Dit beperkt daardoor ook de kansen om (andere) sociale contacten op te doen. Als er om toelichting gevraagd werd gaven we voorbeelden als: bezoeken van een clubhuis, recreatie, andere mogelijkheden om een sociaal netwerk op te bouwen, andere vormen van hulpverlening et cetera.

### **Waardering blok medewerkers:**

De medewerkers werden bij het vorige TO over het algemeen al hoog gewaardeerd. Tijdens dit TO werd de kwaliteit van de medewerkers nog steeds hoog gewaardeerd. Een aantal werkeenheden scoorde nog hoger, een aantal ook iets lager. In de opvangprojecten is de waardering voor de medewerkers gestegen. In een aantal woonprojecten en sociale pensions is deze enigszins gedaald. Vooral op de vraag "de medewerker toont respect voor u" werd weer hoog gescoord. Op de vraag "de medewerker is geïnteresseerd in uw mening" werd er iets minder met "ja" geantwoord.

### **Waardering blok privacy:**

In de opvangprojecten, de meeste sociale pensions en woonprojecten, behalve bij Project Tijdelijk Wonen (PTW) is de gemiddelde waardering bij dit blok vragen flink gestegen. Een zwak onderdeel blijft bij alle werkeenheden dat nog steeds (te) weinig cliënten zijn geïnformeerd dat er een dossier van hen is. Binnen het gehele blok aan vragen over privacy wordt hierop het slechtst gescoord. Ook al wisten cliënten binnen werkeenheden niet van het bestaan van een dossier, dan bleef er toch een hoog vertrouwen in dat zorgvuldig met privé-gegevens wordt omgegaan. Ook valt op dat meer mensen weten dat er een begeleidingsplan is gemaakt dan dat er mensen weten dat er een dossier van hen is.

### **Waardering blok resultaat van de begeleiding:**

De gemiddelde waardering van de begeleiding is flink gestegen. Vooral binnen de opvangprojecten, sociale pensions en woonprojecten is de waardering aanmerkelijk hoger dan bij het vorige TO.

### **Waardering blok resultaat van de opvang:**

De gemiddelde waardering van de opvang binnen de opvangprojecten, was hoger dan bij het vorige TO. Bij Havenzicht is deze aanmerkelijk gestegen (van 48 naar 72%)

### **Waardering blok resultaat van de verpleging:**

Opvallend is dat er in 2008 dertig minder cliënten waren dan in 2005. 66% van de 8 respondenten is verder gekomen met de ontvangen informatie. Dat was 100%. Het aantal cliënten dat weet hoe ze inzage in hun dossier moeten krijgen is verminderd naar 60%. Maar 62% weet dat er een

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

begeleidingsplan voor hen aanwezig is. Wij vinden dit laag voor een verpleegafdeling. Echter zegt 87% dat de begeleiding naar wens wordt uitgevoerd. Opvallend was de opmerking bij de open vragen dat er te veel fouten worden gemaakt met medicijnen. Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is door 50% van de geënquêteerden op de verpleegafdeling de behoefte aan hulp bij begeleidingsplan, zelf ook wat doen e.d. uitgesproken.

### Waardering project als geheel:

De gemiddelde waardering voor de werkeenheid was bij dit TO een **7,3**.

### Waardering hoe de medewerkers met de klant omgaan:

De gemiddelde waardering was bij dit TO een **7,6**.

### Waardering blok behoefte aan hulp bij:

De behoefte aan hulp bij sociale contacten komt, bij de meeste werkeenheden, samen met de behoefte aan hulp bij het vinden van dagbesteding op de laatste plaatsen terecht. Er zijn nog steeds veel cliënten die aangeven dat er maar weinig medewerkers zijn die hen over de mogelijkheden buiten het project vertellen. Wij zien dit als een groot struikelblok in de hulpverlening van het CVD om cliënten zelfstandiger te leren functioneren. Je hebt daar immers een netwerk in je omgeving voor nodig. In ons vorige TO constateerden wij dit o.i. zeer belangrijke methodische uitgangspunt voor het eerst. De behoefte aan hulp bij gezondheid is vooral binnen de opvangprojecten verder gestegen maar ook bij werkeenheden als de OK-banken en STAP.

### Wat is een goede hulpverlener?

De suggesties voor verbeteringen zijn zeer divers. Wel valt op dat "goed kunnen luisteren" organisatiebreed vaak als wenselijke eigenschap van een goede hulpverlener naar voren komt. Bij de "verbeteringsvoorstellen" bij vraag 22 en 24 (verbeteren project – manier van omgaan met cliënt verbeteren) wordt "beter naar mij luisteren" ook regelmatig genoemd door cliënten. De CR constateert al jaren dat de algemene beweging momenteel in de richting van minder aandacht voor de cliënt gaat en steeds meer en meer naar papierwerk. De CR had helaas geen tijd meer om de antwoorden meer in clusters in te delen. Wel zien we dat een flink aantal suggesties zijn gericht op het vinden van veiligheid en rust en het vinden van eigen kracht. Er zijn ook voorstellen gericht op hulp bij het vinden van een zelfstandig bestaan.

Indien we (nog) meer tijd hadden gehad voor ons TO dan zouden we over de antwoorden op de open vragen in gesprek zijn gegaan met Prof. Dr. J. Wolf (Onderzoekcentrum Maatschappelijke Zorg Radboud Ziekenhuis) met het verzoek te helpen bij het clusteren van de voorstellen. We zouden dan meer de patronen van de wensen in kaart hebben kunnen brengen. Voor geïnteresseerden verwijzen we naar het model in het OxO bulletin nr. 2 (Opvang x Oggz bulletin) waar een model staat dat daarbij kan helpen.

### Is er een begeleidingsplan gemaakt?

Deze vraag is toegevoegd omdat bij ons vorige TO (gemiddeld) slechts 30% van de cliënten aangaf te weten dat er een dossier van hen was. Aanmerkelijk meer mensen weten dat er een begeleidingsplan is gemaakt dan dat zij weten dat er een dossier van hen is. Dit verwondert ons omdat het begeleidingsplan immers in het dossier staat. Wellicht is de term "dossier" voor veel cliënten te moeilijk.

### Bent u tevreden over de kwaliteit van het eten?

66 % van de cliënten (in de opvangprojecten en de sociale pensions) gaf aan tevreden te zijn over de kwaliteit van het eten.



### Waardering laaggeletterdheid:

Organisatiebreed blijken heel veel cliënten moeite te hebben met het invullen van formulieren. Daarnaast hebben veel cliënten moeite met lezen. Het aantal cliënten dat moeite heeft met schrijven is ook nog aanmerkelijk:

22 % van de geënquêteerde cliënten binnen de opvang had moeite met het invullen van formulieren. 22 % van de geënquêteerde cliënten binnen de opvang had moeite met lezen, 18 % van de geënquêteerde cliënten binnen de opvang had moeite met schrijven. Van de geënquêteerde cliënten binnen de sociale pensions had 52 % moeite met het invullen van formulieren, 39 % van de geënquêteerde cliënten binnen de sociale pensions had moeite met lezen en 35 % van de geënquêteerde cliënten binnen de sociale pensions had moeite met schrijven.

We hebben geen vraag gesteld over het scholingsniveau en kunnen daar dan ook geen relatie mee leggen. Ook hadden wij geen tijd meer een relatie te leggen tussen laaggeletterdheid en de etnische groep waar cliënten toe behoren.

## Hoofdstuk 6:

### Samenvatting aandachtspunten per werkeenheid

#### Dagopvang en activiteitencentrum 'Van Speyk'

##### Aandachtspunten voor 'Van Speyk' zijn:

- Op de vraag: is de medewerker geïnteresseerd in uw mening, gaf in 2005 zeven procent aan dat er geen interesse in hun mening was. In 2008 is dat gestegen tot 17%.
- We weten niet of het gegeven dat 50% niet weet dat er een begeleidingsplan aanwezig is, een aandachtspunt is. Niet alle Van Speyk bezoekers krijgen een begeleidingsplan.
- Nog steeds weet maar 53% van de 46 respondenten dat er een dossier van hen is. Ook is nog maar 39% van hen geïnformeerd.
- 46% heeft moeite met het invullen van formulieren. Dat is een hoog percentage.
- Bij de open vragen 22 en 24 is (13x) aangegeven: beter met mensen omgaan, meer aandacht, meer begeleiding, selectievere begeleiding.
- Bij de vraag over wat is een goede hulpverlener is 4x goed kunnen luisteren aangegeven.

#### Dag- en nachtopvang en pension 'De Hille'

##### Aandachtspunten voor 'de Hille' zijn:

- Er wordt nog steeds weinig informatie gegeven over de mogelijkheden buiten de Hille.
- Weliswaar weet nu 42,2% van de 45 respondenten dat er een dossier van hen is, maar dat betekent ook dat 57,8% dat nog steeds niet weet.
- De interesse in de mening van de cliënt is verminderd.
- Ook de betrouwbaarheid in het nakomen van afspraken door medewerkers is in vergelijking tot de vorige keer verminderd.
- De gemiddelde waardering van de begeleiding is weliswaar van 3,9 naar 5,6 gegaan maar kan dus nog steeds wel beter.
- 32% van de cliënten van 'de Hille' heeft moeite met het invullen van formulieren.
- Er is vooral behoefte aan ondersteuning bij het vinden van huisvesting en gezondheidsproblemen.

#### Nachtopvang 'Havenzicht'

##### Aandachtspunten voor Havenzicht zijn:

- 14x is als verbeterpunt aangegeven: betere en intensievere begeleiding.
- Door 11 van de 27 respondenten is goed kunnen luisteren als belangrijke kwaliteit voor een goede hulpverlener aangegeven.
- Ongeveer een of de vijf cliënten heeft moeite met lezen, schrijven en het invullen van formulieren.

#### Havenzicht verpleegafdeling

##### Aandachtspunten voor de Verpleegafdeling Havenzicht zijn:

- Opvallend is dat er in 2008 dertig minder cliënten waren dan in 2005 (van 110 naar 80 cliënten).

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- 66% van de 8 respondenten zijn verder gekomen met de ontvangen informatie. Dat was 100%.
- Het aantal cliënten dat weet hoe ze inzage in hun dossier moeten krijgen is verminderd naar 60%.
- Maar 62% weet dat er een begeleidingsplan voor hen aanwezig is. Wij vinden dit laag voor een verpleegafdeling. Echter zegt 87% dat de begeleiding naar wens wordt uitgevoerd.
- Opvallend was de opmerking bij de open vragen dat er te veel fouten worden gemaakt met medicijnen.
- Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is door 50% van de geënquêteerden de behoefte aan hulp uitgesproken.

### Sociaal Pension Heemraadssingel 151

#### Aandachtspunten voor de Heemraadssingel 151 zijn:

- Interesse in de mening van cliënten wordt (relatief) laag gewaardeerd t.w. 64,3% gaf een "ja" antwoord, 28,6% echter "nee" als antwoord.
- Bij de open vragen (verbeteren project/manier van omgaan met cliënt te verbeteren) is 4x een opmerking gemaakt in verband met de groeps grootte.
- Ten aanzien van wat is een goede hulpverlener is 4x goed kunnen luisteren genoemd.
- Zeer veel cliënten hebben moeite met het invullen van formulieren (ruim 80%) lezen en schrijven. De uitkomst hiervan is representatief omdat 14 cliënten zijn geënquêteerd en het aantal plaatsen 23 is.
- Opvallend is dat veel mensen weinig behoefte hebben aan hulp bij het ontwikkelen van sociale contacten.

### Sociaal Pension De Nok

#### Aandachtspunten voor de Nok zijn:

- 33% van de 15 respondenten (32 cliënten in 2008) waren niet geïnformeerd over mogelijkheden buiten de Nok.
- 28% heeft moeite met het invullen van formulieren.
- Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is 3 x goede begeleiding genoemd.

### Sociaal Pension de Schuilplaats

#### Aandachtspunten voor de Schuilplaats:

- 46% van de 15 respondenten (49 cliënten in 2008) heeft meegemaakt dat niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie om is gegaan.
- 60% heeft moeite met het invullen van formulieren, 40% met lezen en 45% met schrijven.  
Of er een relatie tussen deze twee aandachtspunten is weten we niet. Als zoveel mensen moeite hebben met taal kunnen er makkelijker communicatieproblemen ontstaan. Een aandachtspunt dus.

### Sociaal Pension De Zon

#### Aandachtspunten voor de Zon:

- De gemiddelde waardering voor de verkregen informatie (bij 15 respondenten – op jaarbasis 35 cliënten) is verminderd van 87 naar 70%.
- Gemiddeld zijn de waarderingen bij het blok vragen onder privacy iets gedaald.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- De waardering voor de begeleiding is toegenomen van 13,8% naar 57,3%.
- De behoefte aan hulp bij sociale contacten is nog lager geworden dan deze al was.

### Focus

#### Aandachtspunten voor Focus zijn:

- 50% van de 6 geënquêteerde cliënten heeft moeite met het invullen van formulieren.
- Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is 3x goed kunnen luisteren genoemd.
- De behoefte aan hulp was vnl. bij huisvesting – de behoeften zijn nu meer gespreid.

### 's Gravenhof

#### Aandachtspunten voor 's-Gravenhof:

- 30% van de 12 respondenten wist niet hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen.
- De algemene waardering voor het omgaan met privacy is gedaald.
- De waardering van de opvang binnen het project is verminderd.
- 4x is genoemd dat een hulpverlener goed moet kunnen luisteren.
- Ook hier weer veel mensen die moeite met het invullen van formulieren hebben.
- De behoefte aan hulp bij zowel sociale contacten evenals dagbesteding is iets gestegen. Allicht biedt dit mogelijkheden.

### WWL Heemraadsstraat

#### Aandachtspunten voor WWL Heemraadsstraat:

- Het aantal verschillende cliënten op jaarbasis is gedaald van 50 in 2005 naar 34 in 2008. Dit kan zowel een goed teken zijn maar ook een aandachtspunt als men WWL niet meer weet te "vinden". 9 cliënten zijn geënquêteerd.
- Ook hier weer veel mensen die moeite hebben met het invullen van formulieren, met lezen en schrijven.
- De behoefte aan hulp bij sociale contacten is gehalveerd.
- De behoefte aan hulp bij dagbesteding is ook bijna met de helft verminderd.

### (Z)onder Dak

#### Aandachtspunten voor (Z)Onder Dak:

- De algemene waardering is weliswaar gestegen op onderdelen maar het aantal cliënten is onvoldoende om representatief te zijn, nl. 5 respondenten.
- De behoefte aan ondersteuning bij gezondheid is bij deze kleine groep geënquêteerde mensen gestegen.
- Het viel op dat een beperkt percentage van de respondenten geïnformeerd waren door hun begeleider dat er een dossier van hen was.

### Home Sweet Home

#### Aandachtspunten voor Home Sweet Home:

- 31 procent van de 16 respondenten geeft aan dat medewerkers niet weten hoe ze met hen om moeten gaan.
- 43 procent van de cliënten is niet geïnformeerd over de mogelijkheden buiten HSH.
- 62 procent van de klanten geeft aan dat ze niet weten hoe ze inzage in hun dossier moeten krijgen en zijn daarover ook niet geïnformeerd door de medewerkers. Dit vinden wij verontrustend.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- Nog niet de helft van de cliënten geeft aan dat ze beter met mensen en situaties om kunnen gaan waar ze eerder problemen mee hadden.
- Goed luisteren en beter begeleiden zijn de meest voorkomende adviezen van cliënten wat betreft de hulpverlening.
- Het valt ons op dat de behoefte aan ondersteuning bij sociale contacten zo laag is.

### Jongeren

#### Aandachtspunten voor Jongeren:

- 40 procent van de jongeren is niet geïnformeerd over mogelijkheden buiten het project.
- 55 procent heeft geen informatie gehad dat er een dossier van hen was.
- 32 procent is niet in staat dingen beter te doen sinds ze begeleiding hebben gekregen.

### Abtsweg

#### Aandachtspunten voor Abtsweg:

- 73% van de 15 respondenten vindt de medewerker deskundig, dat betekent echter dat 26 procent de medewerkers niet deskundig vindt.
- 20 procent vindt ze ongeïnteresseerd, 80% vindt ze wel interesse tonen.
- 20 procent heeft geen goed contact met de medewerker, 80% wel.
- 26 procent weet niet dat er een dossier van hen is.
- Ruim 40 procent heeft moeite met het invullen van formulieren en ruim 20 procent moeite met lezen en schrijven.

### Project Tijdelijk Wonen (PTW) Korenaerstraat

#### Aandachtspunten PTW Korenaerstraat:

- Van de 4 respondenten was 75% niet geïnformeerd dat er een dossier van hen was.
- Het aantal cliënten is te gering om representatief te zijn.

### Project Tijdelijk Wonen en Gesteund Wonen Mackaystraat

#### Aandachtspunten voor Mackaystraat:

- Een zeer hoog percentage, 35 procent van de 17 respondenten, heeft moeite met het invullen van formulieren.
- Het percentage mensen dat niet is geïnformeerd over het bestaan van een dossier is gestegen van 40 naar 45%. Deze stijging verbaast ons.
- Iets minder cliënten (15%) hebben er vertrouwen in dat niet zorgvuldig met vertrouwelijke gegevens wordt omgegaan.
- De behoefte aan hulp bij sociale contacten is verdubbeld en biedt daarmee kansen voor cliënten als daar meer bij ondersteund gaat worden.

### Steunpunt Vluchtelingen

#### Aandachtspunten voor Steunpunt Vluchtelingen:

- Slechts 51% van de cliënten wist dat er een dossier van hen was.
- Opvallend is het zeer hoge percentage cliënten dat aangeeft hulp bij gezondheid nodig te hebben.

## **Crisiscentrum**

### **Aandachtspunten voor het Crisiscentrum:**

- Gelet op het beperkte aantal cliënten dat aan het onderzoek heeft meegedaan en het late tijdstip dat we konden enquêteren, kunnen o.i. geen conclusies worden verbonden aan de uitslag.

## **OK-bank Charlois**

### **Aandachtspunten voor OK Bank Charlois:**

- De waardering voor de medewerkers is bij de 20 respondenten aanzienlijk gedaald.
- Het aantal mensen dat wist wat ze moesten doen om hun dossier in te zien is gedaald met 20%.
- De behoefte aan hulp bij gezondheid en huisvesting is aanmerkelijk gestegen.

## **OK Centrum**

### **Aandachtspunten voor OK-Bank Centrum:**

- Ook bij deze OK bank scoort de behoefte aan hulp bij gezondheid het hoogst.
- Gelijk bij OK Charlois hebben ook hier zeer veel mensen moeite met het invullen van formulieren, met lezen en schrijven.
- Nog slechts 48% van de cliënten is geïnformeerd dat er een dossier van hen is.

## **STAP VVB**

### **Aandachtspunten voor STAP Vrijwilligers Vacaturebank:**

- Het hoge percentage cliënten dat behoefte heeft aan hulp bij gezondheid.

## **STAP Organisatie en Advieswerk**

### **Aandachtspunten voor STAP Organisatie en Advieswerk:**

- Het percentage cliënten dat tevreden was over de verkregen informatie is gedaald van 90 naar 70%.

## **Hoofdstuk 7: Conclusies, aandachtspunten en adviezen Cliëntenraad**

### **7.1 Conclusies CR:**

De algemene waardering van de informatie, medewerkers, privacy en begeleiding werden (iets) hoger gewaardeerd dan bij het vorige Tevredenheids Onderzoek.

Onze complimenten hiervoor aan de medewerkers.

De algemene waardering voor het project was weliswaar iets lager maar toch nog een ruime voldoende (7,3)

Hetzelfde geldt voor de manier waarop medewerkers met cliënten om gaan (7,6)

### **7.2 Aandachtspunten blijven en zijn:**

De openings- en sluitingstijden van de opvangprojecten sluiten volgens cliënten nog steeds onvoldoende op elkaar aan. In het vorige TO was hier ook al op geattendeerd.

Dat o.i. nog steeds te weinig cliënten worden geïnformeerd dat er een dossier van hen is, welke gegevens er precies worden vastgelegd en op hoe men toegang kan krijgen tot dat dossier.

Er worden nog te weinig mensen goed geïnformeerd over de eventuele mogelijkheden buiten de betreffende werkeenheden.

De behoefte aan hulp bij sociale contacten blijft laag. Volgens ons is er een relatie tussen deze lage behoefte aan hulp bij sociale contacten en dat weinig cliënten worden geïnformeerd over de mogelijkheden buiten het project.

De behoefte aan hulp bij dagactiviteiten blijft over het algemeen ook laag.

De behoefte aan hulp bij gezondheid is iets gestegen. Bij sommige werkeenheden zelfs aanmerkelijk.

Organisatiebreed vinden cliënten dat een goede hulpverlener vooral goed moet kunnen luisteren.

Organisatiebreed bleken erg veel mensen moeite te hebben met het invullen van formulieren, met lezen en (iets) minder met schrijven.

Op de vraag "bent u tevreden over de kwaliteit van het eten" gaf 66% van de cliënten "ja" als antwoord. Gelet op het belang van goede kwaliteit van eten is dit een belangrijk aandachtspunt.

Tijdens het afnemen van de enquêtes zag de CR bij een aantal projecten dat er soms een dusdanige scheiding tussen de zaal, waar cliënten verbleven, en het kantoor was, dat medewerkers onmogelijk zicht konden hebben op wat er in de ruimte van de cliënten plaatsvond. Dit is zowel voor cliënten (medewerkers lijken zich opgesloten te hebben) als voor medewerkers die minder snel iets zien als een situatie escaleert, een drempel.

### **7.3 Adviezen CR:**

**De CR adviseert dan ook:**

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- De hoge waarderingen die er op onderdelen zijn vast te houden en de aandachtspunten op te nemen in de Verbeterpunten Monitor voor leidinggevendenden voor het komende jaar.
- Iedere nieuwe klant van het CVD (bijv. bij de intake of in de begeleidings/evaluatiegesprekken) verteld wordt, welke gegevens van hem of haar worden opgeslagen in hun dossier en hoe deze in te zien zijn. Ook zou cliënten hierover een folder moeten worden meegegeven.
- Dat medewerkers jaarlijks, een aantal externe werkeenheden en andere organisaties bezoeken met cliënten om meer kennis op te doen over de mogelijkheden elders, de cliënten daarop te attenderen en te helpen van die kansen gebruik te maken. Dit kan ook de (keten van) samenwerking en kwaliteit van zorg verder verbeteren volgens ons.
- De digitale extra mogelijkheden die er zijn gekomen om de kennis van de sociale kaart te verbeteren hebben weliswaar tot enige verbetering geleid maar het "aan de hand meenemen" van een cliënt naar bijv. een clubhuis is volgens ons nog steeds hard nodig.
- Dat CVD met GGD, Zorgkantoor en Marcel Sloekers aandacht besteden aan de toenemende behoefte aan hulp bij gezondheid. Vooral binnen de opvangprojecten is deze gestegen.
- Dat CVD een cursus "goed luisteren" organiseert voor de medewerkers.
- Dat CVD niet alleen binnen opvang maar met name bij de sociale pensions, woonprojecten en ook bij andere werkeenheden aandacht besteedt aan laaggeletterdheid en hier samen met Albeda en gemeente workshops voor gaat organiseren.
- Hoewel er niet naar gevraagd is bij het TO adviseert de CR dat op nog meer werkeenheden regelmatig bewonersvergaderingen worden gehouden. Dat is tot nu toe op een beperkt aantal projecten het geval. Daarbij kan dan ook ingegaan worden op de aandachtspunten en antwoorden op de open vragen die genoemd zijn tijdens het TO.
- De directie de fysieke barrière die er bij een aantal werkeenheden is tussen kantoor en de ruimte waar cliënten verblijven te laten verwijderen/oplossen.
- De opening- en sluitingstijden van de opvangprojecten beter op elkaar aan te laten sluiten.
- De behoefte aan hulp bij gezondheid is gestegen en is belangrijk voor cliënten CVD. De CR adviseert ook de kwaliteit van het eten (nog) verder te verbeteren en het keukenpersoneel aanvullende cursussen op dit terrein te laten volgen.

### Verantwoording Tevredenheidonderzoek

De Cliëntenraad van het **CVD** heeft copyright op dit document<sup>1</sup> en is verantwoordelijk voor het TO.

27 Cliëntenraadsleden hebben meegewerkt aan de opzet en uitvoering van dit TO, te weten: Aad Smit, Aart Reijmers, Andre Geldhof, Bas Hoogeveen, Carlo Nelstein, Cor Luthart, Derrick Koulen, Emiko van Duin, Erik Oldenburg, Geert van Emden, Gunther van Riet, Jacqueline Molendijk, Joop Jonkman, Marchel van de Steen, Margot Roelofs, Max van Laar (overleden december 2007), Paul van den Belt, Rafael Vallina, Raymond Kuiler, Reza Pango, Ron Koppenhagen, Ruud Iazet, Ruud Stijnis, Thom Dekker, Woodrow Noordman en Yusuf Aygun.

---

<sup>1</sup> Alle rechten voorbehouden. Met bronvermelding (CVD Cliëntenraad - Rotterdam) mag dit document worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

Daarnaast willen wij de volgende studenten van het Albeda College hartelijk bedanken voor het meewerken aan dit onderzoek: Chantal Toutenhoofd, Lily de Garcia en Michelle Wong.

Peter Vis (adviseur CR CVD) heeft de afgelopen drie jaar de CR bij de opzet en uitwerking van dit onderzoek begeleid.

**September 2009**

*Cliëntenraad CVD*  
**Glashaven 42**  
**3011XJ ROTTERDAM**  
**TEL. 010-2438132**  
**E: [clienraad@cvd.nl](mailto:clienraad@cvd.nl)**

# Hoofdstuk 8

## Resultaten per werkeenheid

# Dagopvang 'Van

Hr. Vrankestraat 26  
3036 LE Rotterdam  
Tel. 010-2430155



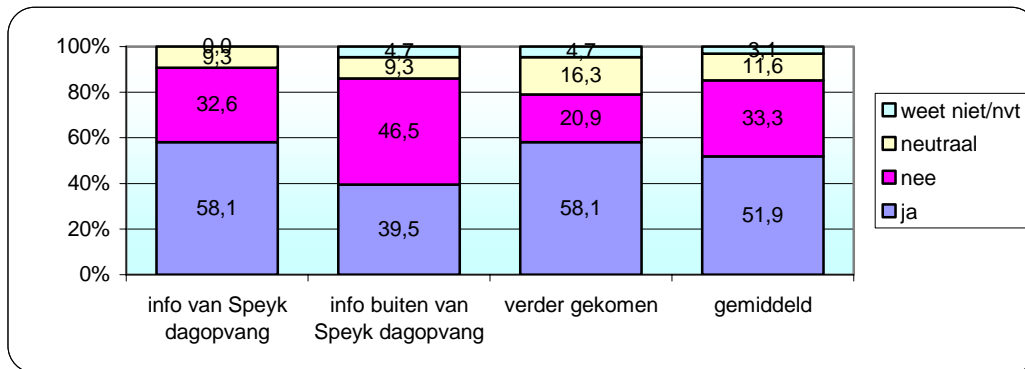
## Van Speyk dagopvang

Hr. Vrankestraat 26  
3036LE ROTTERDAM  
Tel. 010-2430155

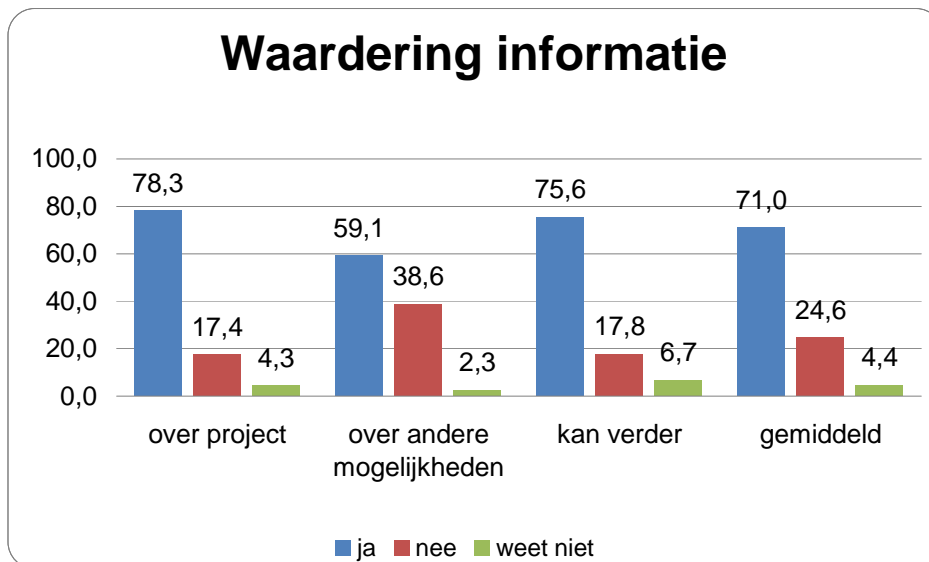
Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 43  
Klanten op jaar basis: 385  
Fte: 15

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 46  
Klanten op jaar basis: 726  
Fte: 16,46

### Waardering Informatie 2005:



### Waardering Informatie 2008:



### Resultaten 2008:

#### Blokken informatievoorziening, medewerkers, privacy, begeleiding en opvang

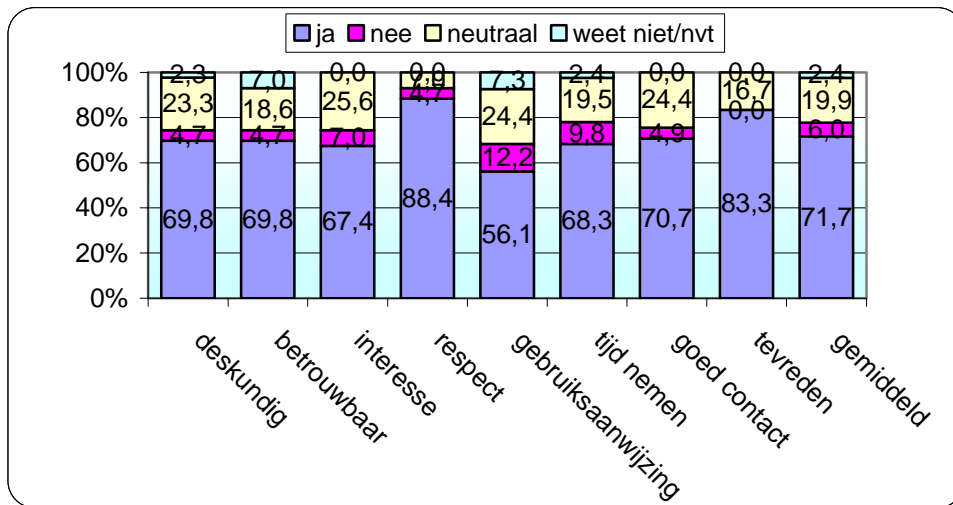
##### Informatie

Zoals uit de grafiek blijkt werd ruim 70% van de vragen over de door medewerkers verstrekte informatie over de mogelijkheden binnen en buiten Van Speyk door de respondenten met 'ja' beantwoord. In 2005 was dat nog 51%. Gemiddeld een kwart van de cliënten beantwoordde de vragen met 'nee'. Vooral het verstrekken van informatie over de mogelijkheden buiten Van Speyk

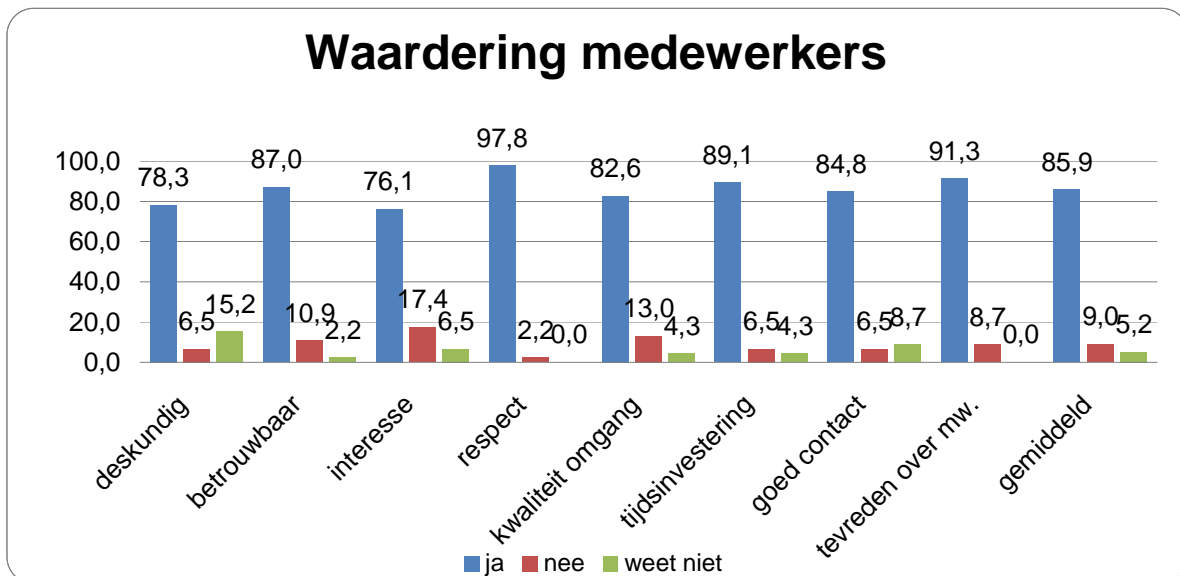
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

werd in 2005 nog als onvoldoende ervaren, nu gaf 75% aan verder te komen met de verstrekte informatie.

### Waardering Medewerkers 2005:

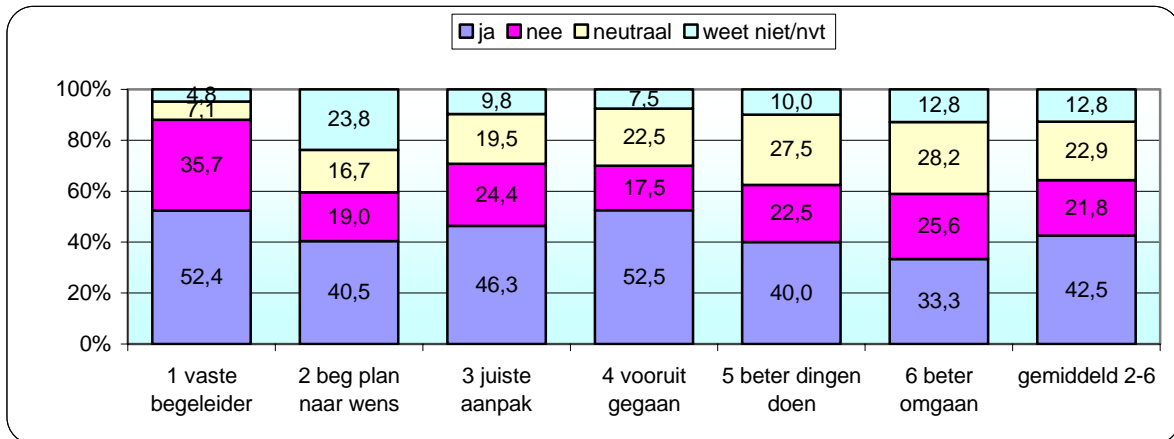


### Waardering Medewerkers 2008:

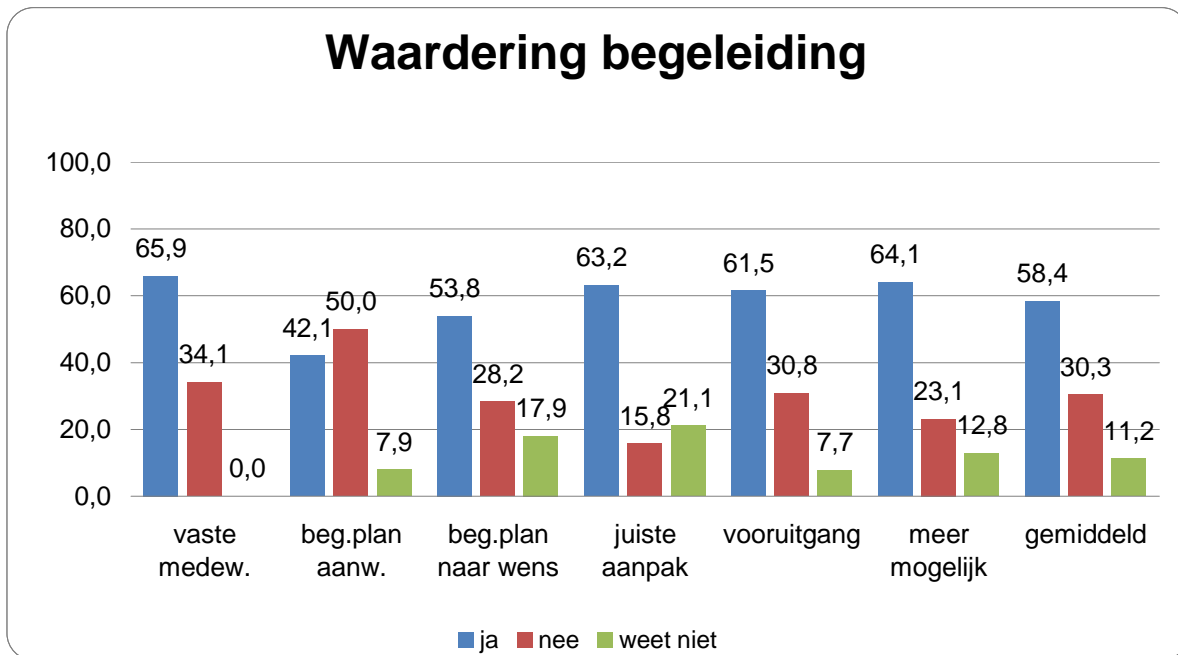


De medewerkers bij Van Speyk werden hoog gewaardeerd; Ruim 85% van de vragen over de medewerker(s) werd positief beantwoord, vooral de respectvolle behandeling werd positief gewaardeerd (97%). In 2005 viel vooral op dat men vond dat de medewerkers de gebruiksaanwijzing onvoldoende kennen. Nu was 82% hier tevreden over. Gemiddeld een grote vooruitgang op alle punten. Een compliment voor alle medewerkers van Van Speyk omdat het hen gelukt is op alle terreinen hoger te scoren dan twee jaar geleden.

**Waardering Begeleiding 2005:**

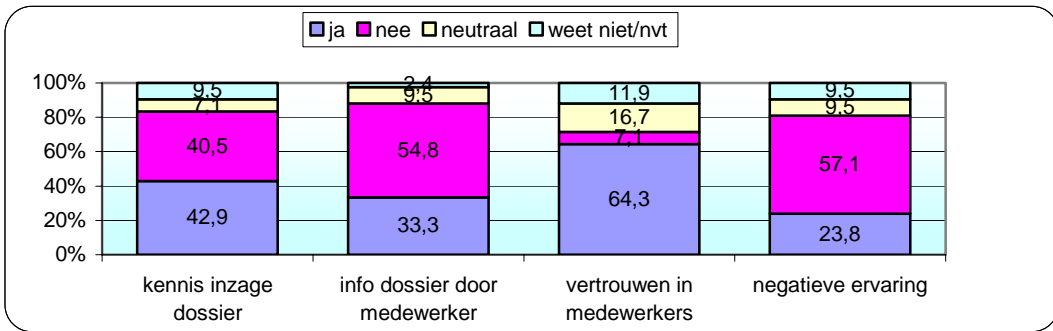


**Waardering Begeleiding 2008:**

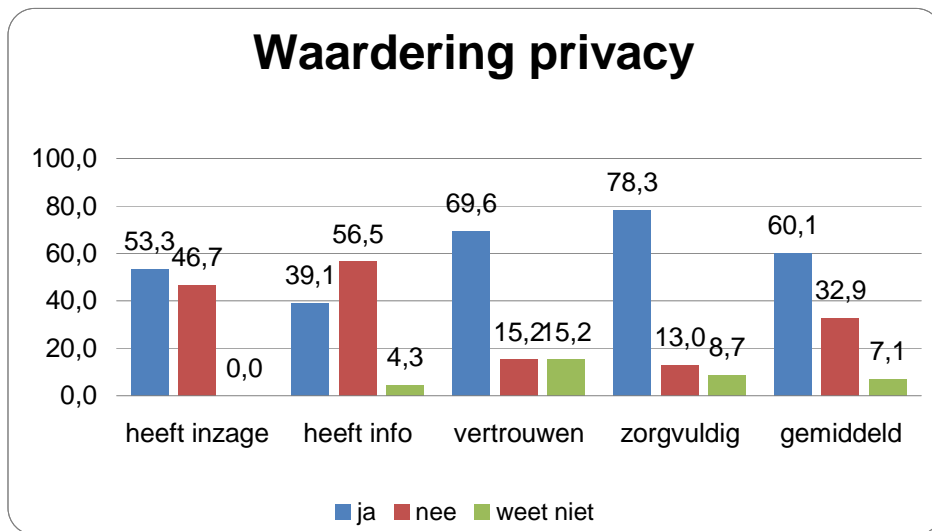


Ruim 65%) van de respondenten heeft een vast aanspreekpunt of een vaste begeleider, ruim een derde (34%) heeft dit niet. In 2005 antwoordde 46,3% positief op de vraag of de begeleiding de juiste aanpak volgt voor hun specifieke problemen. In 2008 is dat gestegen tot 65,2%. 61% geeft aan er door de begeleiding op vooruit te zijn gegaan. Dat was in 2005 nog 52%. 58,4% van de vragen over de begeleiding wordt positief beantwoord, dat was in 2005 slechts 42,5%. Van Speyk is dus van een onvoldoende gestegen naar net een zes min dus.

**Waardering Privacy 2005:**

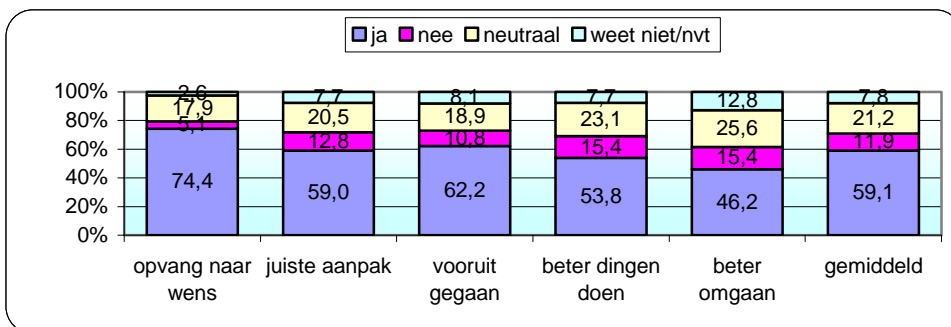


**Waardering privacy 2008:**

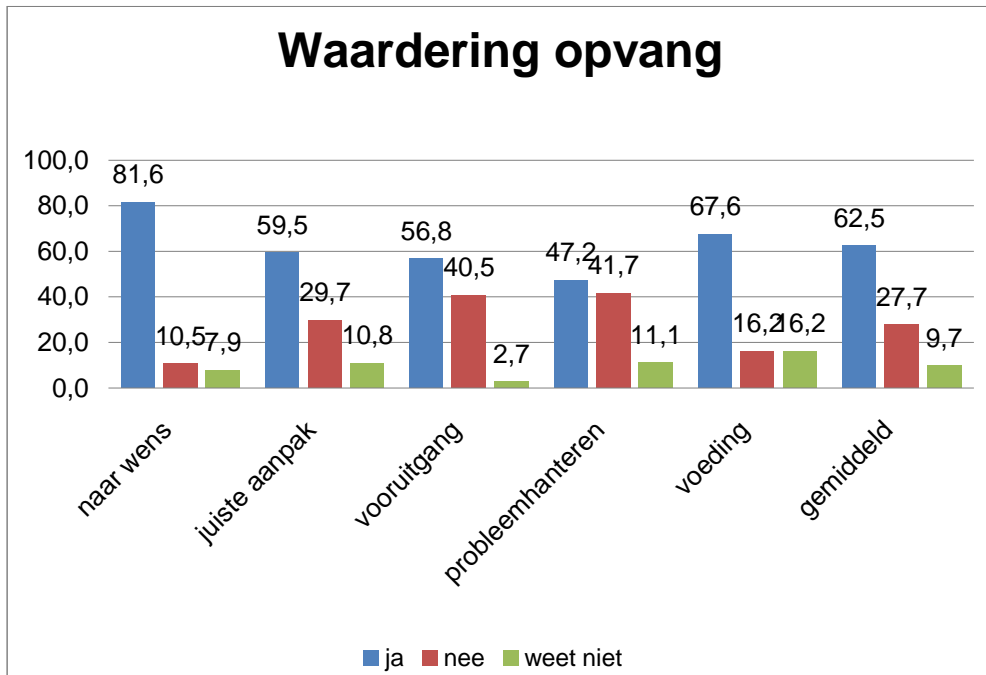


Opvallend bij de antwoorden van de cliënten van dagopvang Van Speyk in de vragenreeks over privacy is dat 23%, dus bijna een kwart van de respondenten in 2005 aangaf persoonlijk te hebben meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig omgingen met voor hen vertrouwelijke gegevens. Dit is inmiddels gedaald tot 13%. In 2005 gaf slechts 42,9% van de respondenten aan te weten hoe men het eigen dossier kan inzien. Nu is dat 53,3%.

**Waardering Opvang 2005:**

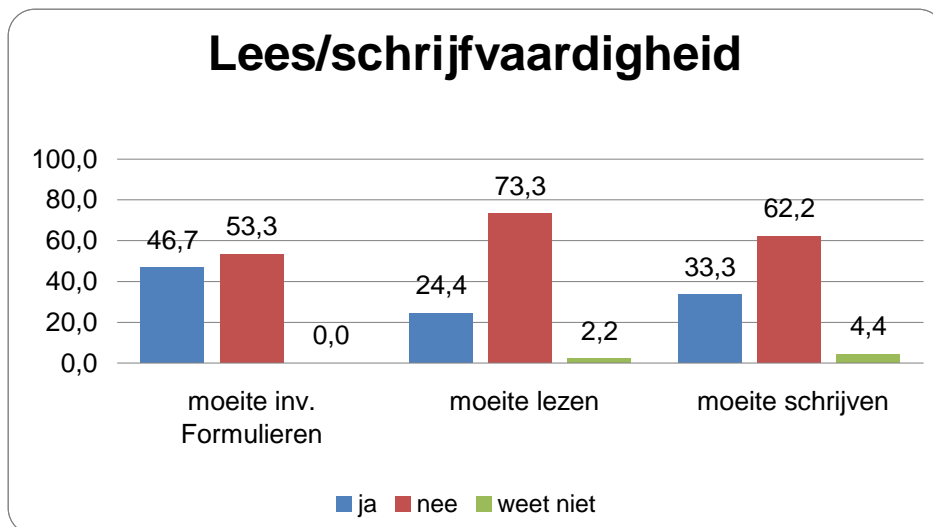


Waardering Opvang 2008:



62% van alle vragen over de opvang zijn positief beantwoord; voor 81% van de cliënten wordt de primaire opvang (vraag 16b) naar wens uitgevoerd. Voor exact hetzelfde percentage is de opvang de juiste aanpak voor hun probleem. 56% is er door de opvang op vooruit gegaan (was 62% in 2005). Volgens ons is de reden daarvoor dat het aantal verschillende cliënten in drie jaar tijd bijna is verdubbeld, er minder personeel is, er veel mensen naar woningen zijn uitgestroomd en er nu een restgroep overblijft die danwel al voldoende geholpen is (dus al vooruit is gegaan) of waarvoor de huidige situatie het maximaal haalbare is. Deze invalshoeken zijn zeker punt van aandacht en discussie met het team en directie als wij ons tevredenheidsonderzoek presenteren. Er is wel een vooruitgang op de overige punten, maar deze is gering. Over het eten was er voor het eerst een vraag. 67% is tevreden. Zeker een compliment waard voor het keukenpersoneel van Van Speyk.

Waardering laaggeletterdheid 2008:



Een behoorlijk percentage cliënten heeft zowel moeite met het invullen van formulieren, lezen als met schrijven. Vooral dat bijna 25% moeite heeft met lezen was opmerkelijk. De uitslag onderschrijft het

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

belang van de cursus voor laaggeletterden die, op initiatief van de Cliëntenraad, op Van Speyk is opgezet.

### Rapportcijfers 2005:

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Project als geheel | 7,2 |
| Bejegening         | 7,6 |

### Rapportcijfers 2008:

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Project als geheel | 7,2 |
| Bejegening:        | 7,3 |

### Resultaten open vragen 2008

De antwoorden op de vragen wat er verbeterd moet worden in het project als geheel (vraag 22) en in de bejegening door de medewerkers (vraag 24) lopen door elkaar. Suggesties voor een betere bejegening staan ook bij vraag 22, praktische ideeën staan ook onder vraag 24. Hieronder volgt een samenvatting. Vooral de behoefte aan verlenging van de openingstijden viel in 2005 op en werd ook nu een aantal malen herhaald.

### Resultaten open vragen bejegening en het project

- Beter met mensen omgaan, meer aandacht, meer begeleiding, selectievere begeleiding (13X)
- Meer activiteiten (2x)
- Hulp bij huisvesting meer inzage in gegevens cliënt (3x)
- Rookvrije ruimte (2x)
- Meer hulp bij huisvesting, soms mensen al 6 jaar bij van Speyk en nog geen huis (2x)
- Langer open en betere aansluitingstijden (2x)

### Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?

- Wil weten of hij een sportopleiding kan doen.
- Als een cliënt niet tevreden is waar moet hij dan heen.
- Iedereen de normale en zelfde behandeling

De volgende vraag is toegevoegd aan het onderzoek en voor het eerst gesteld door de Cliëntenraad in een TO. Daarom een volledig overzicht van de vele antwoorden hierop door cliënten.

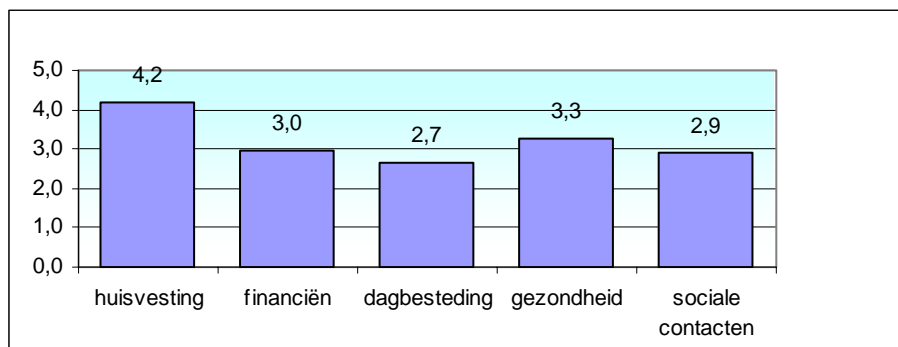
### Wat is volgens u een goede hulpverlener?

- Achter de cliënt staan en alles proberen te regelen
- Dat hij naar me luistert en dat hij ziet wat ik wil en dat ik daar voor de volle 100% achter sta, en helpen met begeleiding
- Mensenkennis en spontaan reageren op vragen of een plan wat ik wil
- Iemand die vrij is in de omgang
- Iemand die altijd open voor je staat
- Wat is goed? Weet het niet
- Hij/zij moet echt weten wat er aan de hand is in de maatschappij
- Zijn hier goed, met helpen goed zijn, met medicatie goed kunnen helpen
- Nico+leiding
- Goed kunnen communiceren, goed kunnen adviseren, kalm zijn, helpen met activiteiten
- Kan praktisch helpen, goed gesprek, tijd hebben
- Iemand die door externe contacten resultaten kan bereiken
- Goed luisteren, gelijk actief zijn
- Iemand die de tijd neemt voor mijn problemen
- Geïnteresseerd in individuele problemen van cliënt
- Veel interesse tonen in mensen
- Iemand die zijn taken goed doet
- Zaken goed regelen
- Goed streng, goede aanpak
- Activiteit
- Goed contact

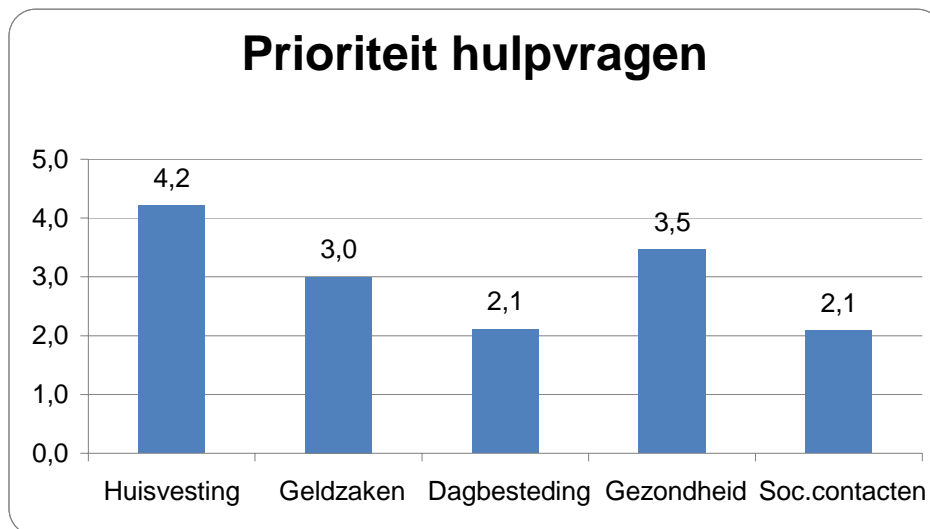
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- Iemand die je van A naar B brengt totdat je helemaal genezen bent. Iemand zijn eigen persoon
- Mensen kunnen helpen
- Zijn allemaal goed
- Problemen goed aanpakken en er diep op ingaan
- Die zich kan verplaatsen in ieder persoon
- Ze doen hun werk wel goed
- Iemand die niet opgeeft voordat de cliënt gered is
- Luisteren en gelijk doen
- Voldoende zorg en aandacht
- Inschatting problematiek
- Iemand die met zijn hart werkt en niet alleen voor de centen
- Niet teveel lastig vallen op de verkeerde momenten
- Gaat er achteraan als het nodig is

### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:



### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:



Onder de cliënten van Van Speyk is de hulpbehoefte op alle gebieden hoog. Zoals verwacht scoort de behoefte aan hulp bij het vinden van woonruimte het hoogst, maar ook op de andere gebieden is de score hoog. Het viel in 2005 al op dat de behoefte aan dagbesteding zo laag scoorde, terwijl juist op Van Speyk al veel activiteiten zijn. Nu scoort deze behoefte nog lager. De reden daarvoor kan natuurlijk zijn dat er al ruimschoots in die behoefte wordt voorzien. De behoefte aan hulp bij sociale contacten blijft een zwakke schakel terwijl bekend is dat het sociale netwerk beperkt is.

**Aandachtspunten voor Van Speyk zijn:**

- Op de vraag: is de medewerker geïnteresseerd in uw mening, gaf in 2005 zeven procent aan dat er geen interesse in hun mening was. In 2008 is dat gestegen tot 17%.
- We weten niet of het gegeven dat 50% niet weet dat er een begeleidingsplan aanwezig is, een aandachtspunt is. Niet alle Van Speyk bezoekers krijgen een begeleidingsplan.
- Nog steeds weet maar 53% van de 46 respondenten dat er een dossier van hen is. Ook is nog maar 39% van hen geïnformeerd.
- 46% heeft moeite met het invullen van formulieren. Dat is een hoog percentage.
- Bij de open vragen 22 en 24 is (13x) aangegeven: beter met mensen omgaan, meer aandacht, meer begeleiding, selectievere begeleiding.
- Bij de vraag over wat is een goede hulpverlener is 4x goed kunnen luisteren aangegeven.

# 24-uurs opvang en Pension 'De Hille'

Lange Hilleweg 256  
3073 BZ Rotterdam  
Tel. 010-4866625



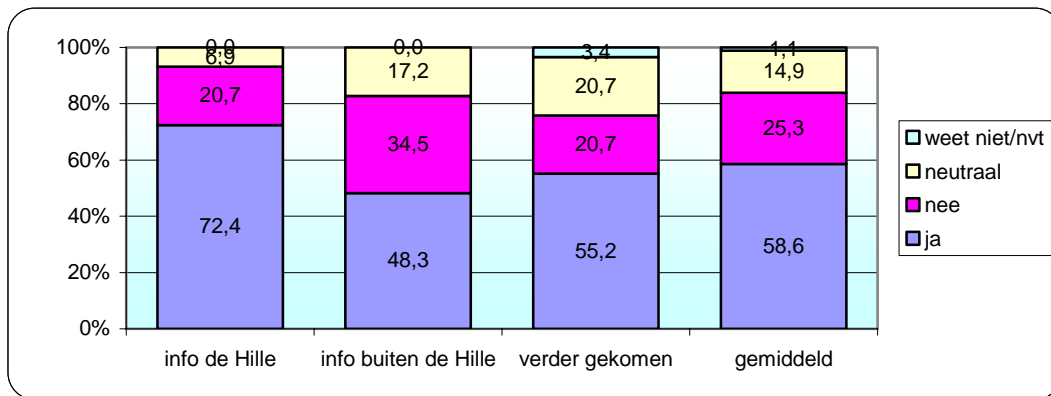
## De Hille 24-uurs opvang en pension

Lange Hilleweg 256  
3073BZ ROTTERDAM  
telefoon: 010-4866625

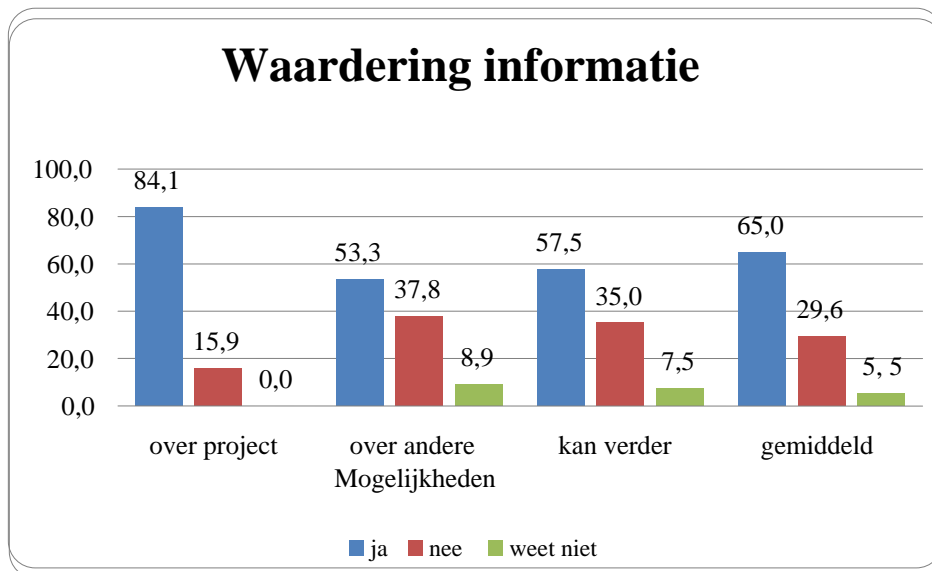
Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 30  
Klanten op jaarbasis 2005 :  
nachtopvang 256 – pension 32  
Fte: 34,11

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 45  
Klanten op jaarbasis 2008 :  
nachtopvang 231– pension 30  
Fte: 22,78

**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), privacy, begeleiding en opvang  
Informatie 2005:**



**Waardering informatie 2008:**

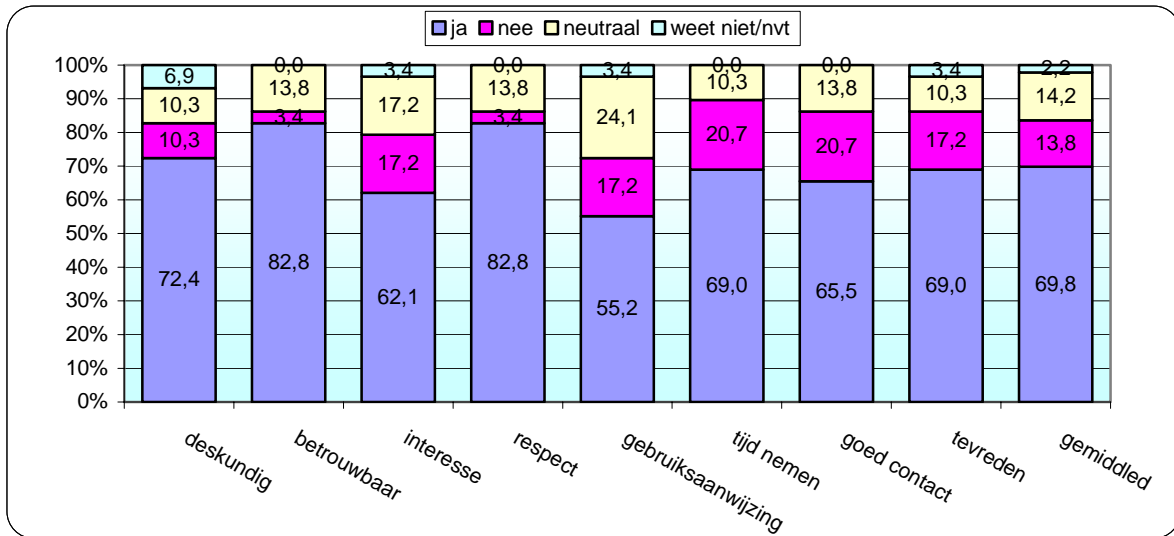


Van de vragen over informatie werd in 2005 58,6% positief beantwoord. Dat is nu 65% geworden. Men is vooral tevreden over de verstrekte informatie over de mogelijkheden binnen de Hille. Men is minder tevreden over de informatie die men krijgt over de mogelijkheden buiten de Hille: was slechts 48,3% en nu nog een magere 53,3% is hierover tevreden, Bovendien vindt nu maar 57% dat zij met de verstrekte informatie verder zijn gekomen (was 55%).

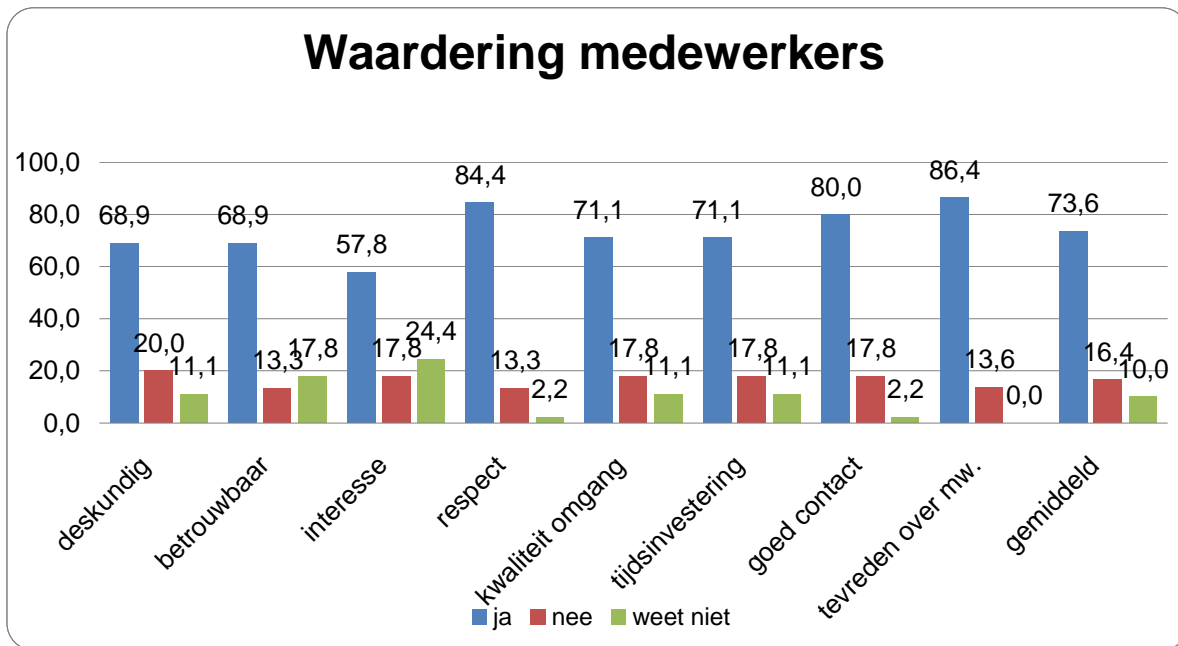
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

Er is volgens de Cliëntenraad ook een relatie tussen meer informatie over andere mogelijkheden buiten het project en het verder komen als cliënt.

### Medewerkers 2005:



### Medewerkers 2008:



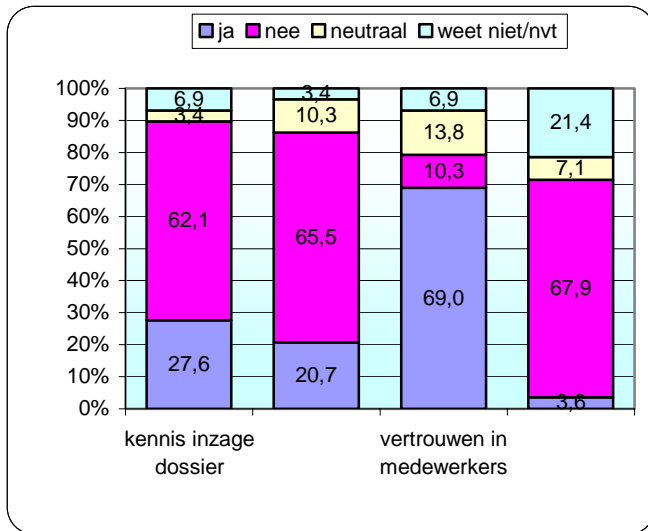
Bijna 70% van de vragen over de medewerkers werd in 2005 positief beantwoord. Nu is dat ruim 73%. Men is vooral tevreden over de respectvolle behandeling (84,4%) en de betrouwbaarheid van de medewerkers (86%).

Minder tevreden was men over de kennis onder medewerkers over de 'gebruiksaanwijzing' van de respondenten (55,2% beantwoord deze vraag met 'ja', 17,2 'nee', 24,1 'neutraal').

Dit aandachtspunt is aanmerkelijk verbeterd tot 71%. Negatief scoort de interesse van de medewerker voor de cliënt en de betrouwbaarheid in het nakomen van afspraken. Deze is volgens hen achteruitgegaan.

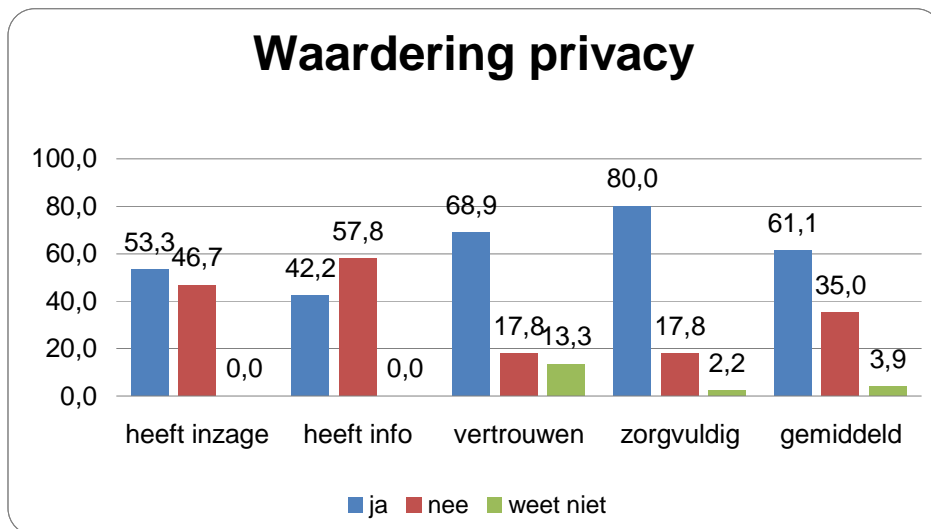
De personeelsswisselingen in de periode dat wij enquêeerden kunnen daar debet aan zijn geweest. Toch gaan we ook hierover graag met directie en medewerkers in gesprek.

**Privacy 2005:**



Staaf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staaf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staaf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staaf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

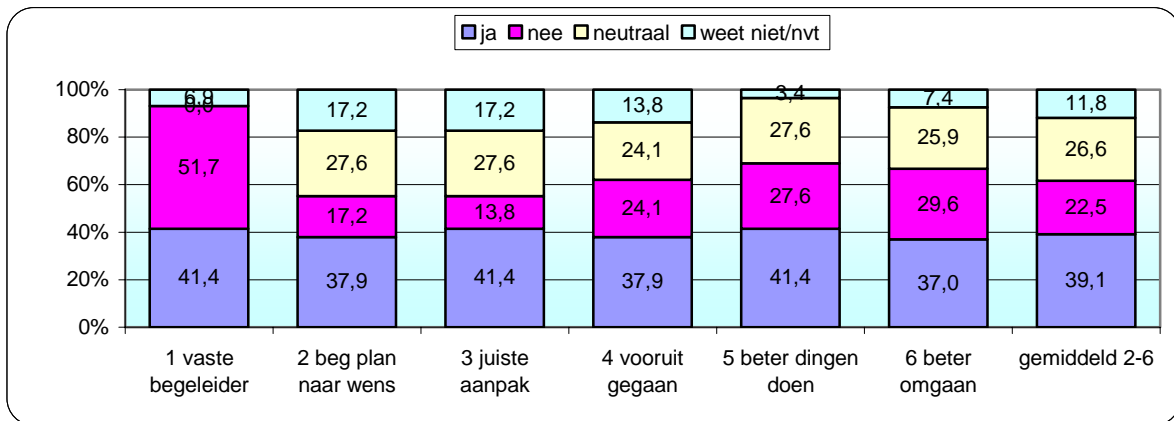
**Privacy 2008:**



Uit de grafiek blijkt dat een ruime meerderheid van de cliënten van de Hille niet wist in 2005 hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen (62,1%). Nu weet 53% dat wel. Weliswaar een belangrijke vooruitgang (bijna verdubbeling) maar nog geen voldoende.

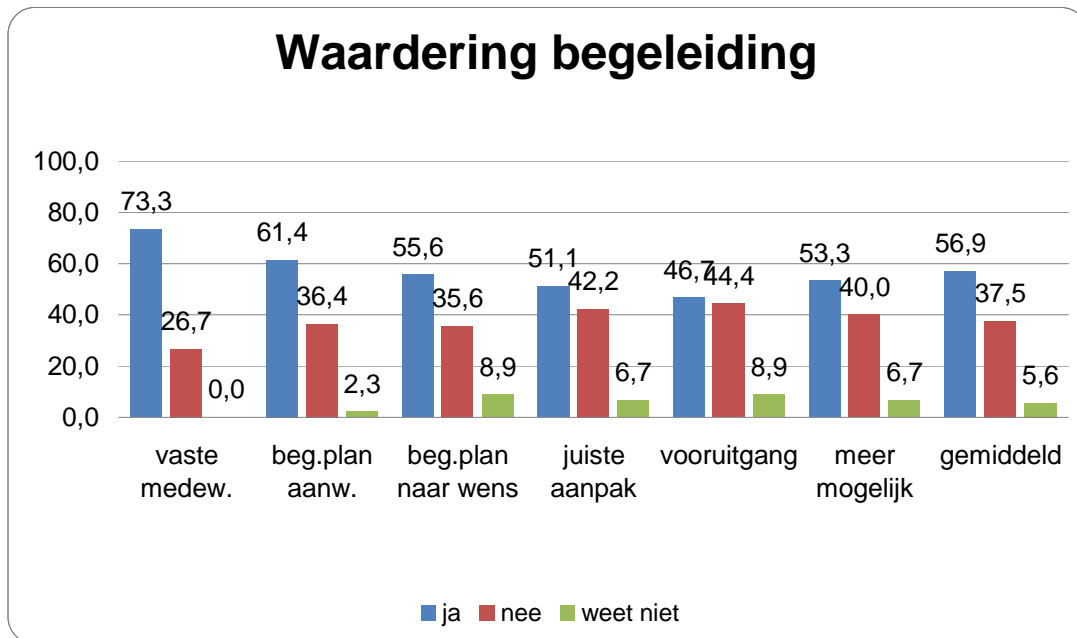
Het vertrouwen dat medewerkers zorgvuldig omgaan met de vertrouwelijke gegevens van cliënten is op de Hille hoog (80%).

**Begeleiding 2005:**



**Begeleiding 2008:**

**Waardering begeleiding**



Ruim 41% van de respondenten van de Hille had een vast aanspreekpunt of een vaste begeleider. Nu ruim 73% wel. Gemiddeld 39,1% was tevreden over de begeleiding die zij ontvingen. Nu is dat 56,9% geworden. Een zes min dus.

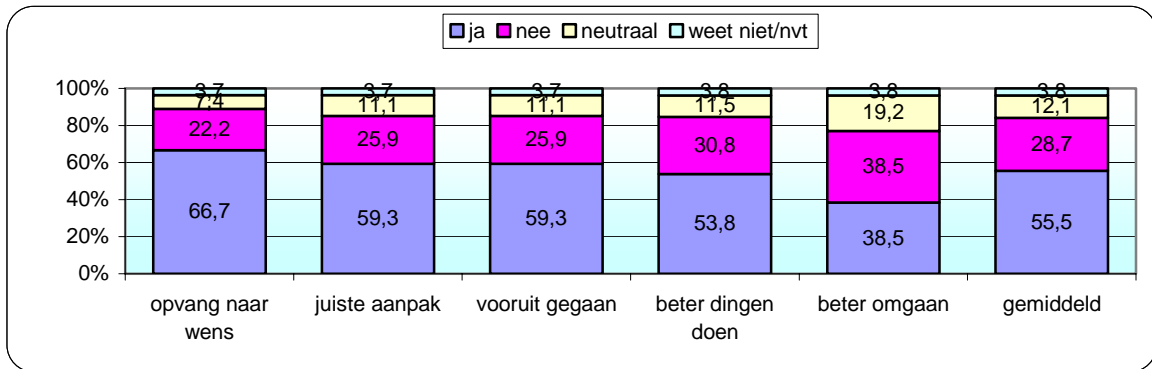
Een groot deel van de respondenten gaf in 2005 aan geen begeleidingsplan te hebben (als antwoord op de vraag of de begeleiding naar wens was en niet te weten dat zij iets dergelijks hadden) en niet goed raad te weten met de vragen uit dit blok. Nu heeft 61% dat wel.

Men was vooral niet tevreden over de voortuitgang die geboekt wordt door de begeleiding. Belangrijk lichtpunt is dat nu 53% beter om kon gaan met situaties (was 37%) waar men vroeger problemen mee had. De scores zijn minder slecht dan in 2005.

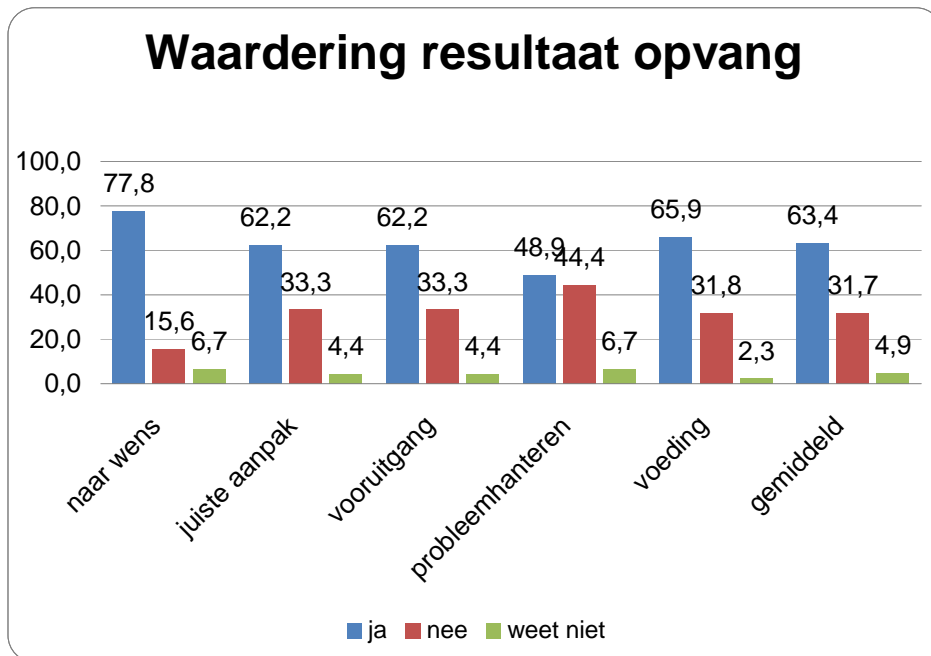
Discussievraag van de CR is of dit komt door de zwaarte van de doelgroep (en deze beperkte voortuitgang dus eigenlijk al een aanmerkelijke is) of door andere omstandigheden

Zoals u ziet kan de vraag of er een begeleidingsplan aanwezig is niet vergeleken kan worden. Deze is toegevoegd omdat uit het vorige TO bleek dat er zeer weinig cliënten binnen CVD waren die wisten dat er een dossier van hen was.

**Opvang 2005:**



**Opvang 2008:**

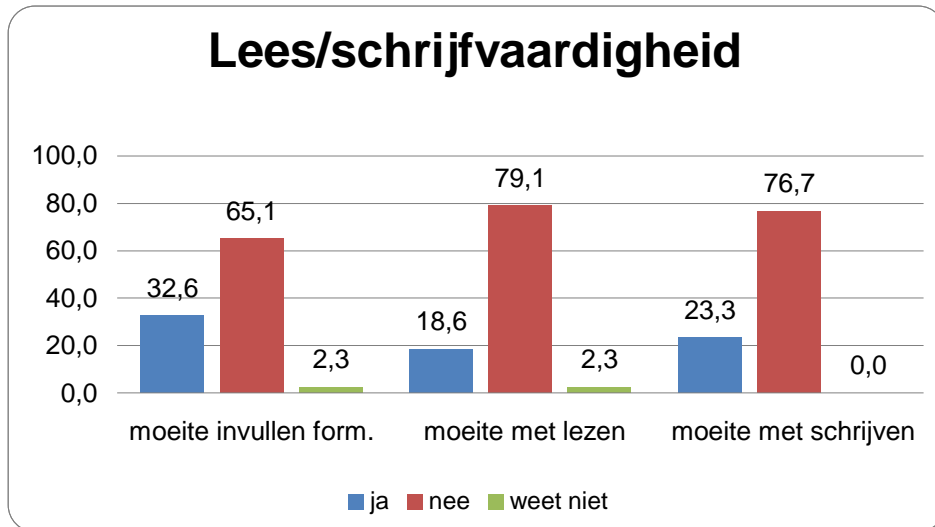


Ruim de helft van de vragen over de opvang werd in 2005 met 'ja' beantwoord. Nu is dat ruim 63%. Respondenten waren er vooral tevreden over dat de opvang naar wens werd uitgevoerd (77,8%), dat het de juiste aanpak is voor het probleem en dat men er door de opvang op vooruit is gegaan. Over het effect van de opvang op dingen doen die men belangrijk vindt of het beter omgaan met mensen en situaties zijn de respondenten minder positief, en is er zelfs sprake van enige achteruitgang.

Ook hier geldt dezelfde vraag als eerder gesteld. Komt dit omdat er een restgroep is overgebleven (nadat de meer kansrijke cliënten eerder zijn gehuisvest) of door andere omstandigheden (2 x leiding wisseling, fysieke complexiteit, vanuit kantoor geen zicht op zaal).

Zoals u ziet is er een vraag over voeding toegevoegd t.o.v. het vorige TO. Het gemiddelde is dus niet helemaal vergelijkbaar met het vorige omdat de voeding relatief hoog scoorde en in het gemiddelde resultaat van de opvang is meegenomen.

**Waardering laaggeletterdheid 2008:**



Gelijk als bij Van Speyk zijn ook op de Hille grote aantallen mensen die moeite hebben met het invullen van formulieren, lezen en met schrijven.

**Rapportcijfers 2005**

**Project als geheel:** 7,4

**Bejegening:** 7,1

**Rapportcijfers 2008**

**Project als geheel :** 6,7

**Bejegening :** 7,2

**Resultaten open vragen bejegening en project als geheel**

- Sneller ingrijpen bij problemen
- Je kunt de leiding niet tegenspreken bij opleggen van regels
- Ze kennen me helemaal niet
- Niet in de zaal met me spreken maar apart (div. malen)
- Luisteren naar cliënten, directere aanpak, clientgericht, persoonlijke aanpak, meer betrokkenheid tonen voor cliënten, meer persoonlijke aandacht, er zou meer gedaan moeten worden voor de mensen, harder werken, personeel moet meer doen, maatschappelijk werker moet hier komen om de mensen te helpen, meer hulp geven dat die mensen nodig hebben, meer tijd besteden aan cliënten, personeel moet beter omgaan met mensen, alles wordt over 1 kam geschoren (div. malen)
- De mensen die softdrugs gebruiken worden over 1 kam geschoren of ze harddrugs gebruikers zijn
- Meer vrijheid
- Betere doorstroming, iedereen blijft maar zitten (div. malen)
- Betere schoonmaak
- Meer geven aan mensen met problemen
- Op weg naar werk
- Vindt het wel goed zo (2x)
- De mensen doen hun werk, de achterban moet flexibeler zijn
- Gewoon zo door gaan en respect tonen
- Gaat goed

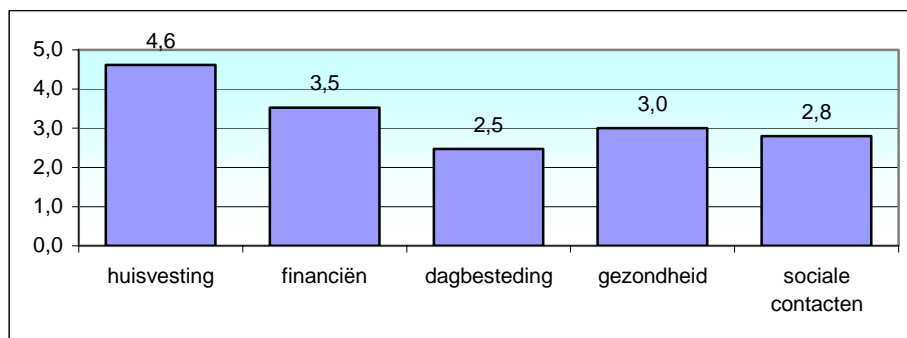
**Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

- Enig antwoord: meer aandacht van mentor

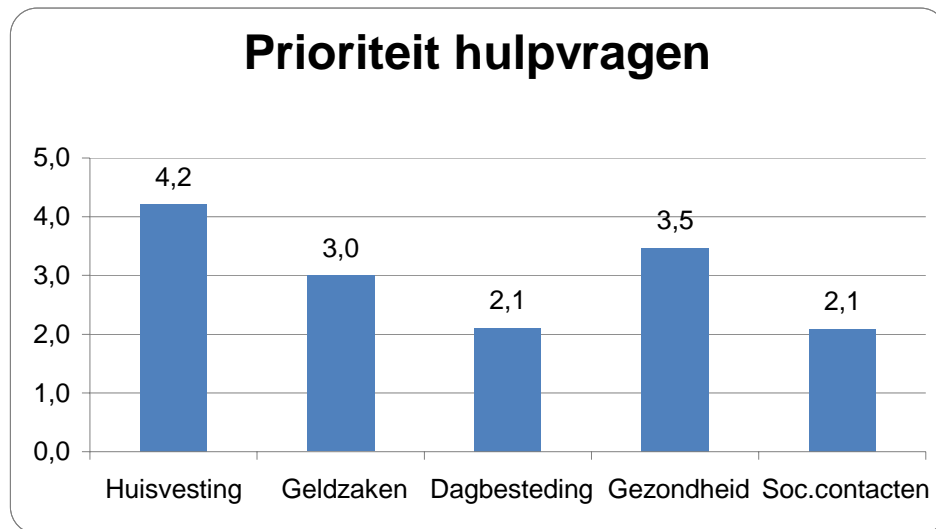
**Wat is een goede hulpverlener?**

- Meer betrokkenheid en omgang met de cliënt
- Iemand die betrokken is tot de cliënt
- Goed luisteren
- Iemand die me helpt mijn problemen op te lossen
- Meer persoonlijke begeleiding
- Iemand die luistert en dat ik serieus genomen wordt en dat ze meer met mijn problemen doen
- Iemand die me helpt met mijn problemen
- Zoals bij de GGZ
- Die mij overal met mijn problemen helpt
- Waarmaken van beloftes en zaken, en open staan voor cliënten
- Meer tijd steken in de mensen
- Iemand die duidelijk informatie geeft
- Goed
- Iemand die rust uitstraalt, geen paniek e.d.
- Lenard
- Goed contact
- Zorgen voor doorstroming van cliënten
- Goed luistert, zich voor je inzet, vertrouwensband kan hebben
- Beter luistert en zijn best doet
- Meer inzet
- Inzet omhoog
- Een luisterende
- Iemand die goed luistert
- Een vrouwelijke
- Een vrouw
- Meer luisteren, huisvesting en woorden nakomen
- Iemand die met je praat en luistert
- Iemand die raad geeft en met je problemen aan het werk gaat
- Als ik problemen heb dat ze luistert en me daar mee helpt
- Altijd klaar staan voor de cliënten
- Iemand die luistert en een schop onder je hol geeft als het nodig is
- Moet zich kunnen aanpassen aan cliënten, niet omgekeerd
- Goed contact leggen met cliënt
- Goed begeleiden en aandacht aan je besteden

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Opvallend is dat bij de Hille bij cliënten de behoefte aan hulp bij sociale contacten en hulp bij het vinden van dagbesteding is gedaald. Ook bij deze werkeenheid is de behoefte aan hulp bij de gezondheid gestegen.

De Hille is een complexe werkeenheid. Cliënten van de dagopvang, van de nachtopvang, van het werkproject Sandford en Zo, van het pension en van de afdeling zuid van CVD (Zonder Dak lopen allemaal door elkaar. Bij het enquêteren is wel gevraagd van welk stukje men cliënt was, maar in de uitslagen zijn alle geënquêteerden samengevoegd. Hiervoor waren twee redenen:

1. Veel cliënten maken van de Hille als geheel gebruik, slechts een beperkt aantal komt alleen voor Sandford of voor de dagopvang. Deze cliënten zien de Hille als een geheel. Dit bleek ook uit de antwoorden die zij gaven.
2. Het aantal respondenten per deel van de Hille was te klein om er per onderdeel zinvolle conclusies uit te kunnen trekken. Het geheel van antwoorden van de respondenten geeft een betrouwbare indruk van de cliënten over de Hille als geheel.

**Aandachtspunten voor de Hille zijn:**

- Er wordt nog steeds weinig informatie gegeven over de mogelijkheden buiten de Hille.
- Weliswaar weet nu 42,2% van de 45 respondenten dat er een dossier van hen is, maar dat betekent ook dat 57,8% dat nog steeds niet weet.
- De interesse in de mening van de cliënt is verminderd.
- Ook de betrouwbaarheid in het nakomen van afspraken door medewerkers is verminderd.
- De gemiddelde waardering van de begeleiding is weliswaar van 3,9 naar 5,6 gegaan maar kan dus nog steeds beter.
- 32% heeft moeite met het invullen van formulieren.
- Er is veel behoefte aan ondersteuning bij het vinden van huisvesting en gezondheidsproblemen.

# ‘Havenzicht’ Nachtopvang

Willem Ruyslaan 151  
3061 TV Rotterdam  
Tel. 010-4147160



## Havenzicht nachtopvang

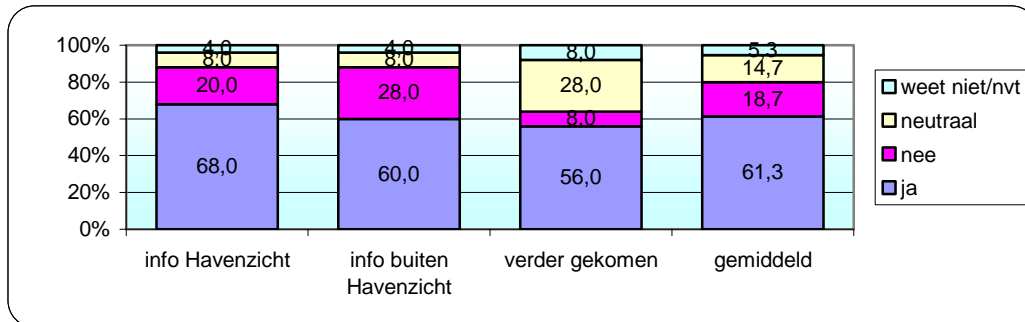
Wm. Ruyslaan 151  
3061TV ROTTERDAM  
telefoon: 010-4147160

Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 25  
Klanten op jaarbasis 2005:  
nachtopvang 457 personen  
Fte's nachtopvang 2005: 16

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 27  
Klanten op jaarbasis 2008:  
nachtopvang 350 personen  
Fte's nachtopvang 2008: 14,11

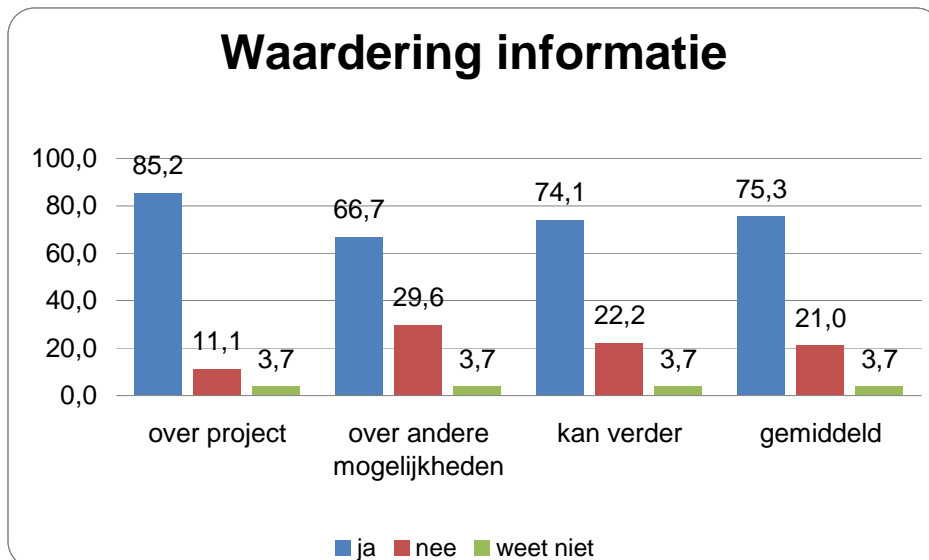
### Resultaten 2005: blokken informatievoorziening, medewerker(s), privacy, begeleiding en opvang

#### Informatie 2005:



#### Informatie 2008:

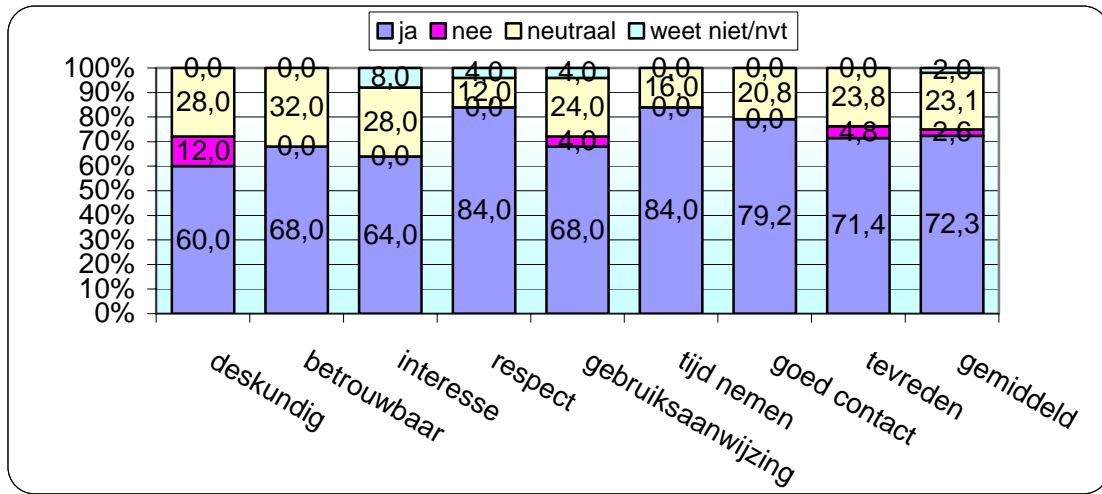
### Waardering informatie



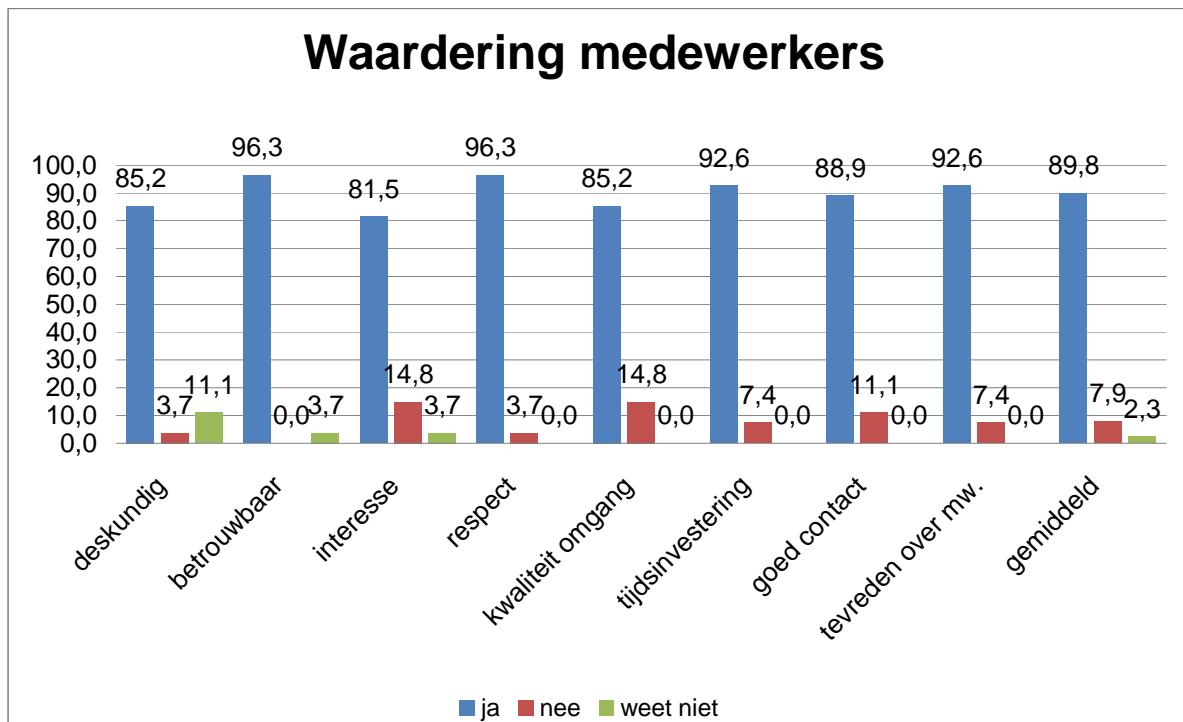
Over de verstrekte informatie over Havenzicht was 68% van de respondenten tevreden. In 2008 85%. 6 op de 10 respondenten waren tevreden over de informatie die zij van medewerkers hebben ontvangen over de mogelijkheden buiten Havenzicht. Dat is nu gestegen tot 66,7%. 74% is verder gekomen met de ontvangen informatie.

De gemiddelde waardering over de informatie is gestegen tot 75,3%. Een compliment voor het personeel.

Medewerkers 2005:



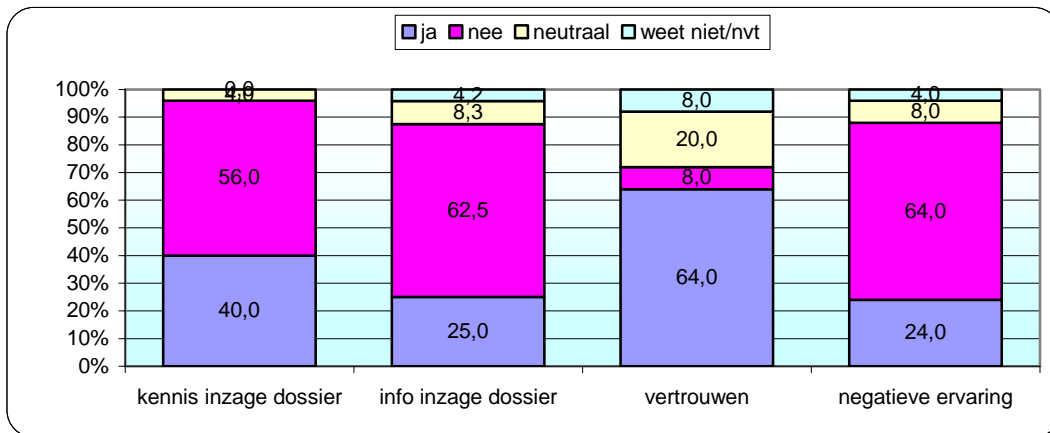
Medewerkers 2008:



In het algemeen waren de respondenten van Havenzicht al erg te spreken over de medewerkers. Die gemiddelde waardering is van 72,3% naar 89,8 procent gestegen (een 9 min dus). Men waardeert vooral het betoonde respect (96,3%) en de betrouwbaarheid in het nakomen van afspraken is groot (ook 96%). Het "minst" positief was men in 2005 over de deskundigheid; 6 op de 10 respondenten vond de medewerkers deskundig. Nu vindt 85% dat. De laagste score is hier 81%. Een compliment waard dus.

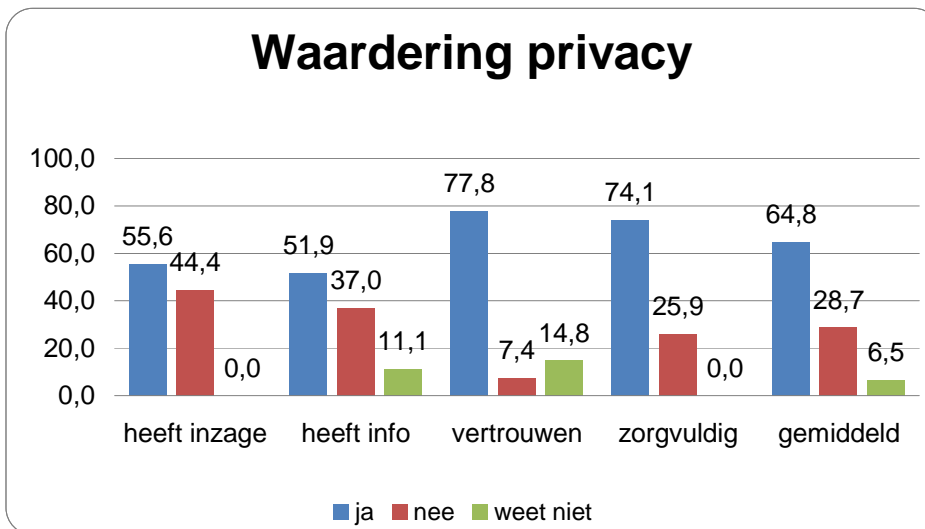
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Waardering Privacy 2005:



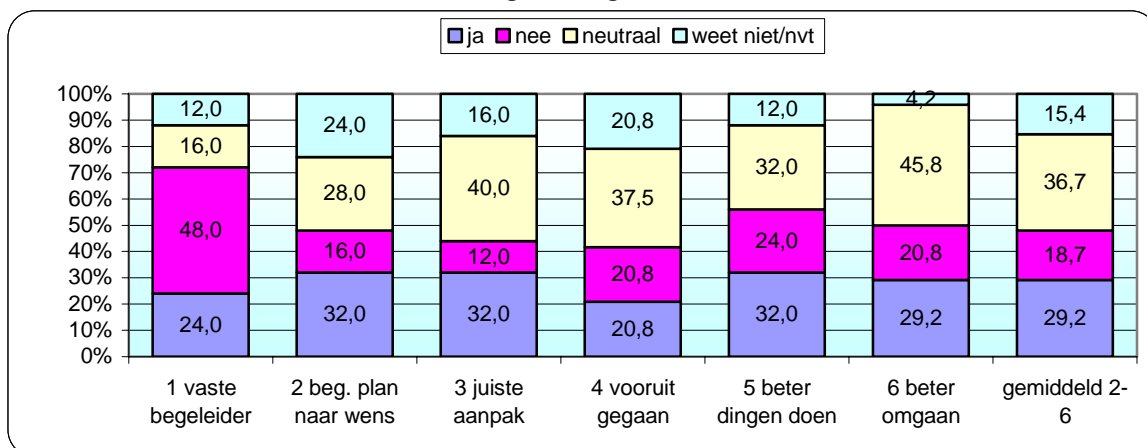
### Waardering Privacy 2008

#### Waardering privacy

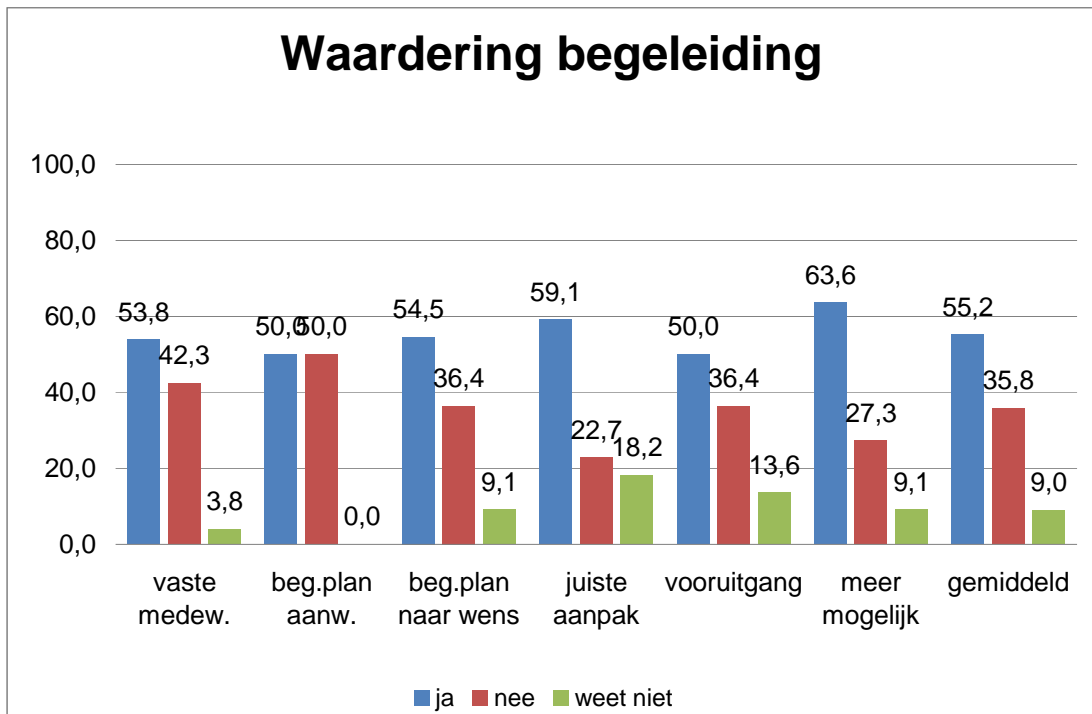


Van de cliënten van Havenzicht wist in 2005 56% niet wat ze moesten doen om inzage te krijgen in hun dossier. Nu weet 55,6% dat wel. Verder heeft 77% van de cliënten er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgaan.

### Begeleiding 2005:



**Begeleiding 2008:**

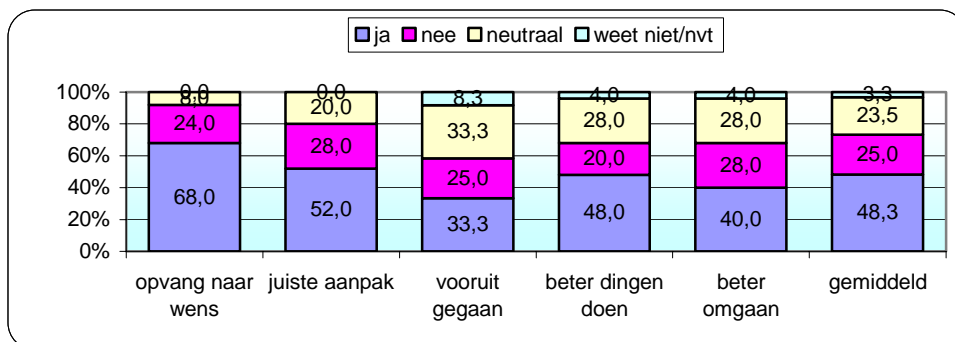


Slechts een kwart van de respondenten van Havenzicht had in 2005 een vast aanspreekpunt of een vaste begeleider. Nu geeft 53,8% aan dit wel te hebben. Veel cliënten hadden in 2005 nog nooit van een begeleidingsplan gehoord en meenden er geen te hebben of wisten niet of zij er een hebben. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de respondenten vooral 'Bed-Bad-Brood' van Havenzicht verwachtten en geen begeleiding (de vierde B die er nu wel is). Nu geeft 50% aan wel een begeleidingsplan te hebben. Vooral de grote vooruitgang (meer dan verdubbeld) op de "voortgangsvraag" of de begeleiding de juiste aanpak is ("u bent er door de begeleiding op vooruit gegaan"), stemmen hoopvol.

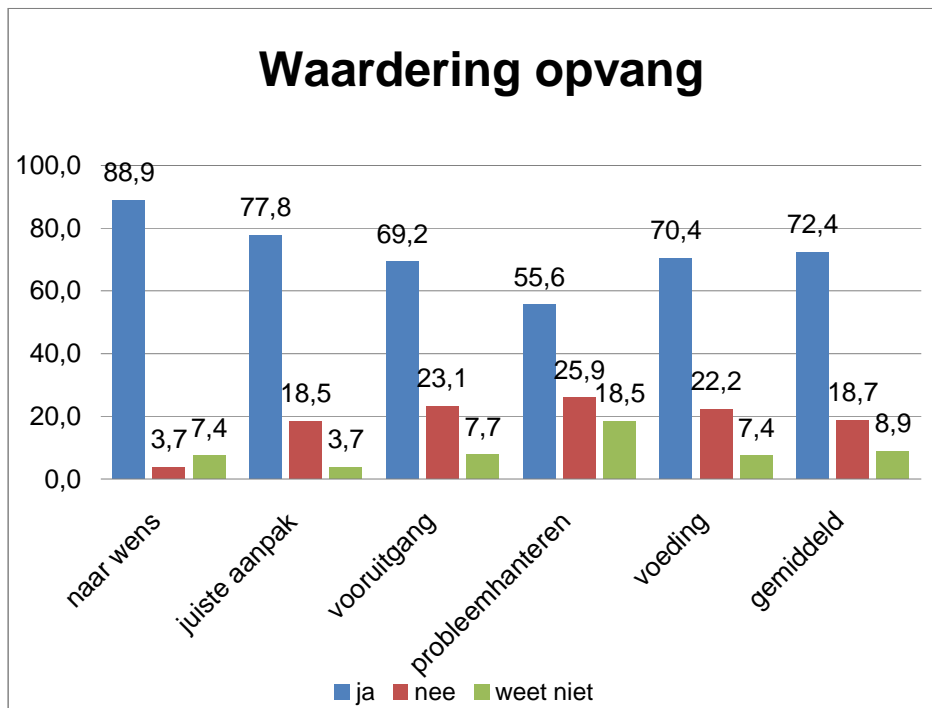
Weliswaar is de gemiddelde waardering een 5,5 (55%) maar dan is er in drie jaar tijd toch een aanmerkelijke vooruitgang met 2,6 punten (was 29%).

Het toewijzen van een "mentor" aan iedere cliënt, heeft volgens ons daar ook een goede bijdrage aan geleverd.

**Resultaat opvang 2005:**



**Resultaat opvang 2008:**



Over de opvang waren en zijn de respondenten positiever dan over de begeleiding. Voor 68% werd de primaire opvang naar wens uitgevoerd. Nu is 88% tevreden.

Men was iets minder positief over de effecten van de opvang. Slechts een derde was erop vooruit gegaan door de opvang. 40% kon door de opvang beter omgaan met mensen en situaties.

Nu zijn de resultaten dat 69% er door de opvang op vooruit is gegaan (meer dan een verdubbeling), Opvallend was dat gemiddeld een kwart negatief was over de opvang en dat dit nu slechts enkele procenten zijn.

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Beter begeleiding, begeleidingsplan moet weten, overmorgen intake gesprek (14x)
- Meer begeleiding, intensieve individuele begeleiding, alles sneller, begeleidingsplan duurt te lang voordat het start, gezegd was 3 weken werkelijk 6 a 7 weken voordat er werd gestart met begeleiding,
- Beter in mijn dossier kijken
- Meer interesse tonen
- Meer aandacht
- Minder grof, meer meevoelen in de omgang
- Assertiever worden
- Iets meer spontaniteit
- Ik weet niet waar ze moeten starten
- Uitbreiden
- Alles sneller gaat
- Het moet uitgebreid worden
- Eten moet beter, wie bij wie ligt moet beter naar gekeken wordt
- Betere huisvesting
- Schoon houden van voorzieningen
- Meer contact leggen met cliënten
- Iedereen zijn eigen kamer, niet om 8 uur de deur uit enz.
- Minder vroeg opstaan
- Betere doorstroming
- Om 15.00 uur binnen komen, zodat je met rust met je zakelijke dingen bezig kunt houden
- De leiding is slap, cliënt heeft veel meegemaakt in 18 maanden
- Er moet openheid zijn en niet dat ik als Nederlander moet luisteren naar buitenlanders
- Gaat wel goed zo

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- Ik vind het uitstekend
- Prima zoals het nu gaat
- Ze moeten me serieus nemen
- Geen koeien met gouden hoorns beloven
- Beter luisteren, zware astma en geen medicijnen

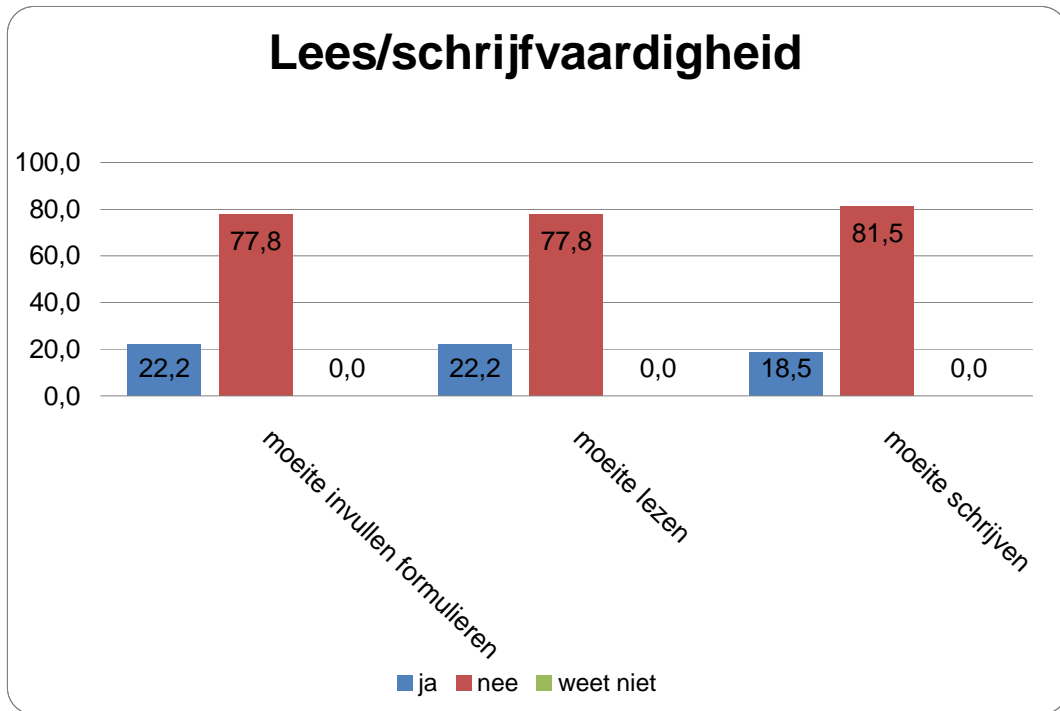
### **Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

- Waarom niet snel doorstromen naar huis individueel
- Men is geneigd om cliënten niet voor vol aan te zien
- Begeleiding is vaag en langdradig

### **Wat is een goede hulpverlener?**

- Goed kunnen luisteren (11x)
- Dat hij of zij sociaal is
- Iemand die met al je problemen om kan gaan
- De zorg die ze maken voor verpleging en administratieve problemen oplossen die de weg niet weten
- I.p.v. echt mijn taal begrijpt me goed
- Goed kunnen luisteren
- Serieus nemen
- Goed kunnen luisteren en dingen aanpakken
- Die aandacht geeft, die afspraken nakomt
- Iemand die je overal bij helpt, goed luisteren
- Moet zichzelf kunnen wegcijferen t.o.v. cliënt
- Als er goed naar de problemen van cliënt wordt geluisterd
- Iemand die goed luistert en die meeleeft met problemen van cliënt
- Iemand die duidelijk is en gelijk relevante informatie geeft
- Ze luisteren goed en begeleiden me goed
- Luisteren en interesse tonen
- Dat ze voor je klaar staan, ze je een slaapplek bieden
- Toont interesse en maakt een praatje
- Luisteren, doen wat ze beloven te doen
- Goed luisteren, bijspringt wanneer het nodig is
- Iemand die goed luistert
- Maurice omdat hij alles doet voor me als ik dat zeg

Waardering laaggeletterdheid:



Ook bij Havenzicht zijn er veel cliënten die zowel moeite hebben met het invullen van formulieren, lezen evenals met schrijven.

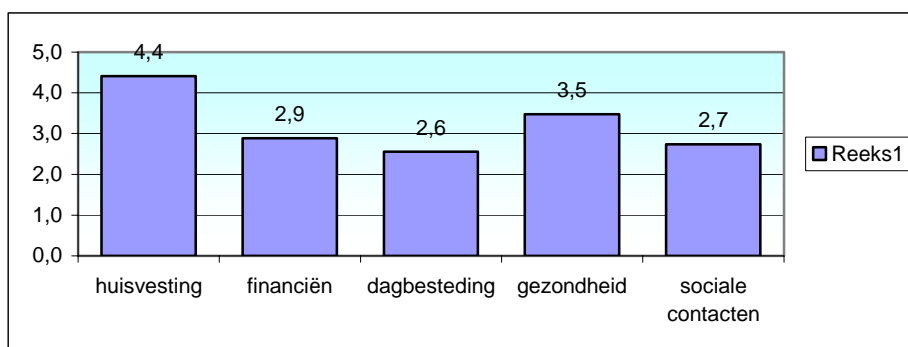
**Rapportcijfers 2005:**

Project als geheel 7,2  
Bejegening 7,2

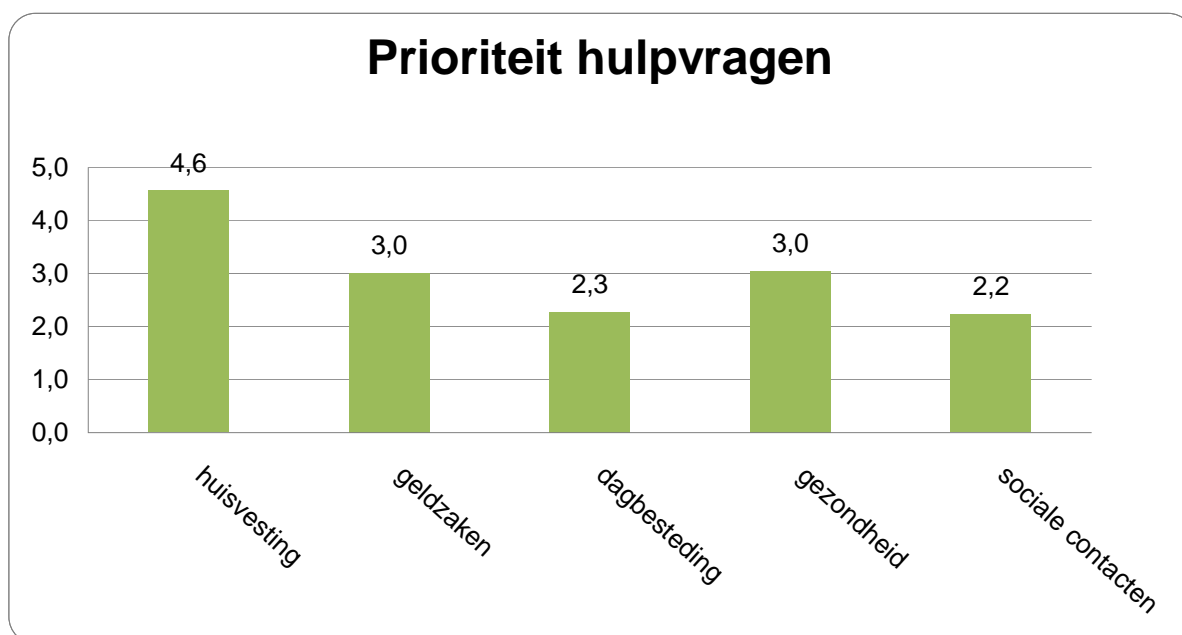
**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel 7,4  
Bejegening 7,6

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



*Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:*



Bij Havenzicht hadden en hebben veel cliënten behoefte aan hulp bij het vinden van woonruimte. Dit is binnen de gehele BU Opvang het geval.

De behoefte aan hulp bij dagbesteding is afgenomen, evenals de behoefte aan hulp bij sociale contacten.

**Aandachtspunten voor Havenzicht zijn:**

1. 14x is meer en betere en intensievere begeleiding als verbeterpunt aangegeven.
2. Door 11 van de 27 respondenten is goed kunnen luisteren als belangrijke kwaliteit voor een goede hulpverlener genoemd.
3. Ongeveer een of de vijf cliënten heeft moeite met lezen, schrijven en het invullen van formulieren.

# Verpleegafdeling 'Havenzicht'

Willem Ruyslaan 151  
3061 TV Rotterdam  
Tel. 010-4147160



## Havenzicht verpleegafdeling

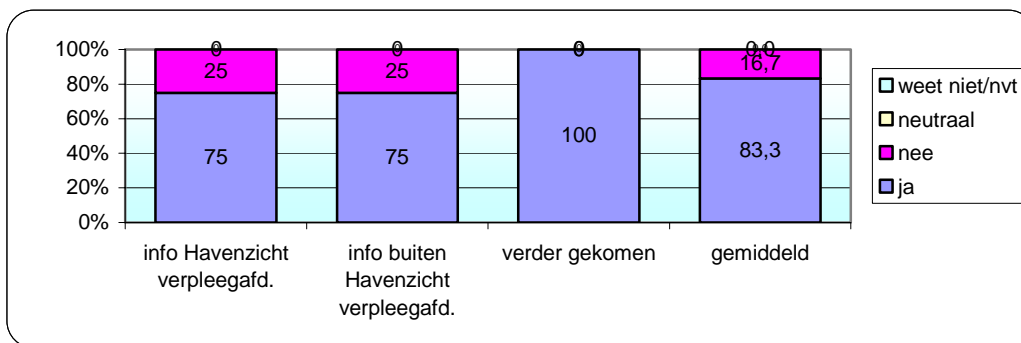
Wm. Ruyslaan 151  
3061TV ROTTERDAM  
telefoon: 010- 4147160

Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 4  
Klanten op jaarbasis 2005: 110  
Fte 2005: 12,9

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 8  
Klanten op jaarbasis 2008: 80  
Fte 2008: 11,81

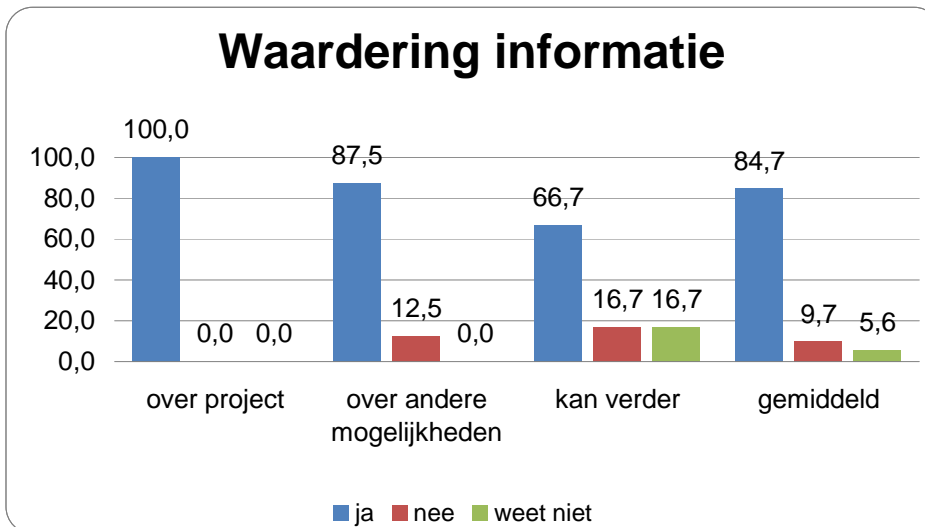
### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en verpleging

#### Informatie 2005:



#### Informatie 2008:

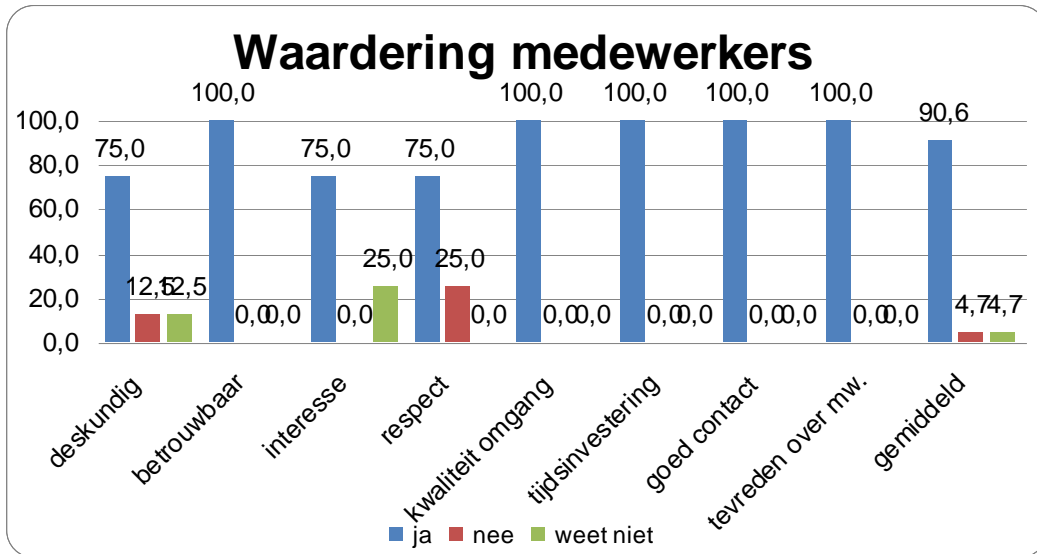
### Waardering informatie



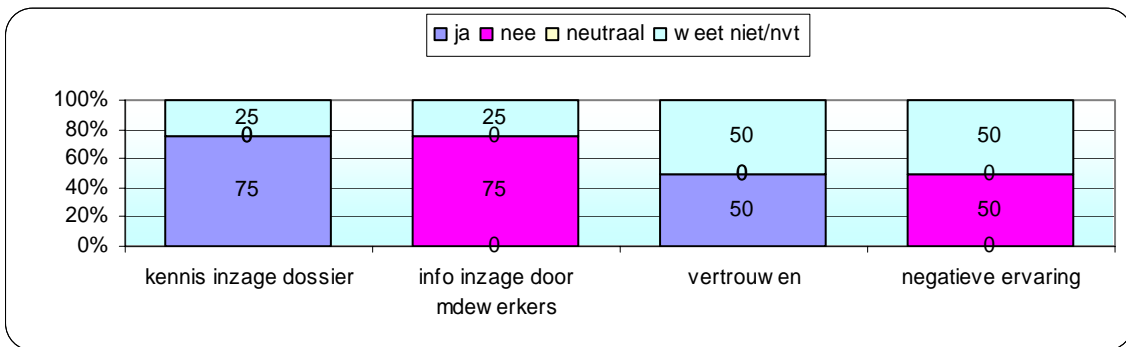
De respondenten zijn zeer tevreden over de informatie die zij van de medewerkers krijgen: driekwart gaf in 2005 aan voldoende informatie ontvangen te hebben over de verpleegafdeling van Havenzicht. Nu was dat zelfs bij 100% het geval. Ook over de mogelijkheden erbuiten is men goed geïnformeerd (nu 87%).

Opvallend is echter wel dat in 2005 alle geënquêteerden aangaven verder te zijn gekomen met de verkregen informatie, en dat nu gedaald is naar 66,7%. Is er een toename van mensen op de verpleegafdeling die niet verder kunnen komen met informatie in verband met hun (verblijf)status?

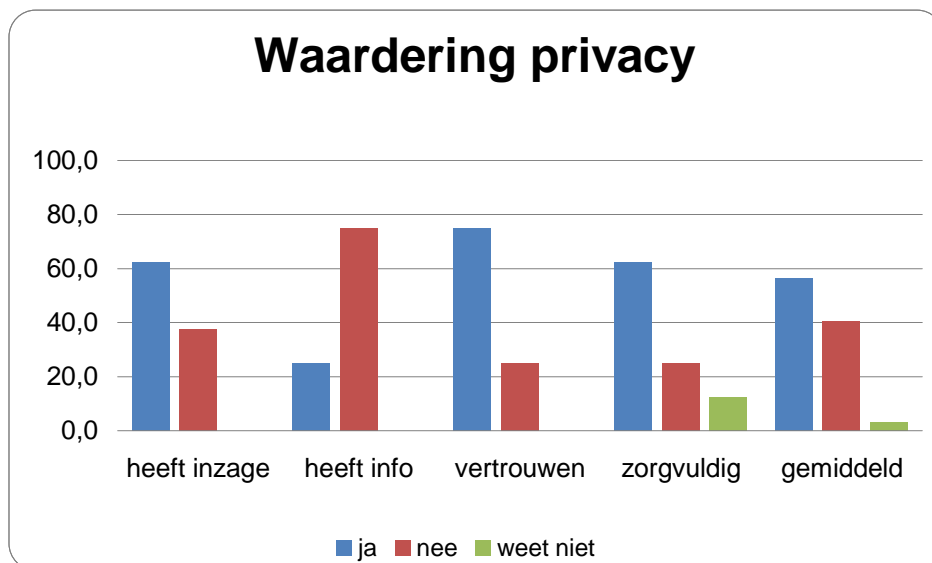
Waardering medewerkers 2008:



Privacy 2005:



Privacy 2008:

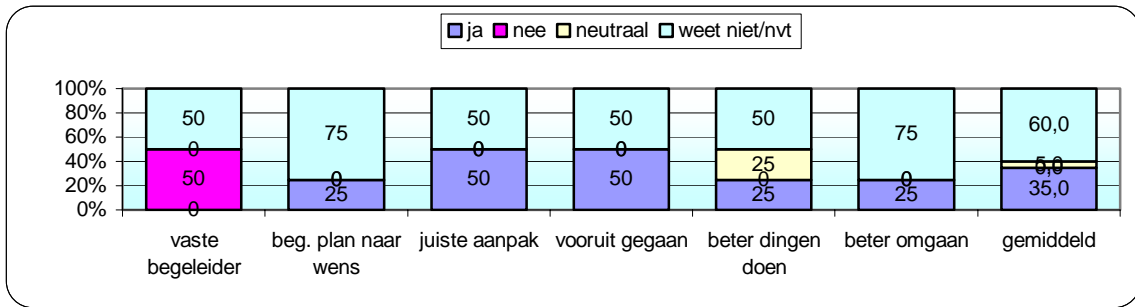


Opvallend was het hoge percentage cliënten dat in 2005 aangaf te weten hoe zij inzage in hun dossier kunnen krijgen (driekwart). Nu is dat gedaald naar 60%.

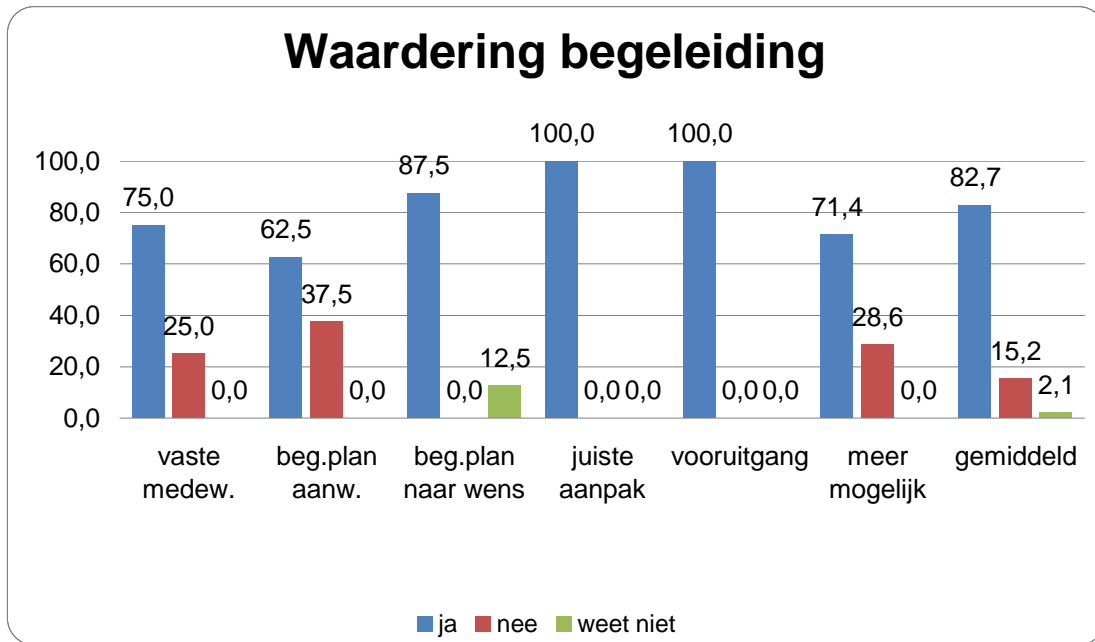
De helft van de respondenten vertrouwde erop dat er zorgvuldig werd omgegaan met vertrouwelijke informatie. Dat is nu gestegen tot boven de 60%.

Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

Begeleiding 2005:

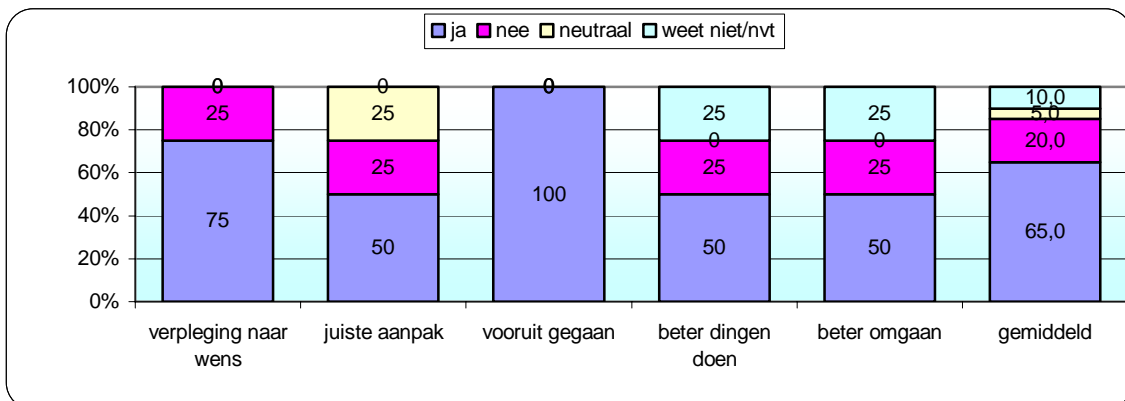


Begeleiding 2008:

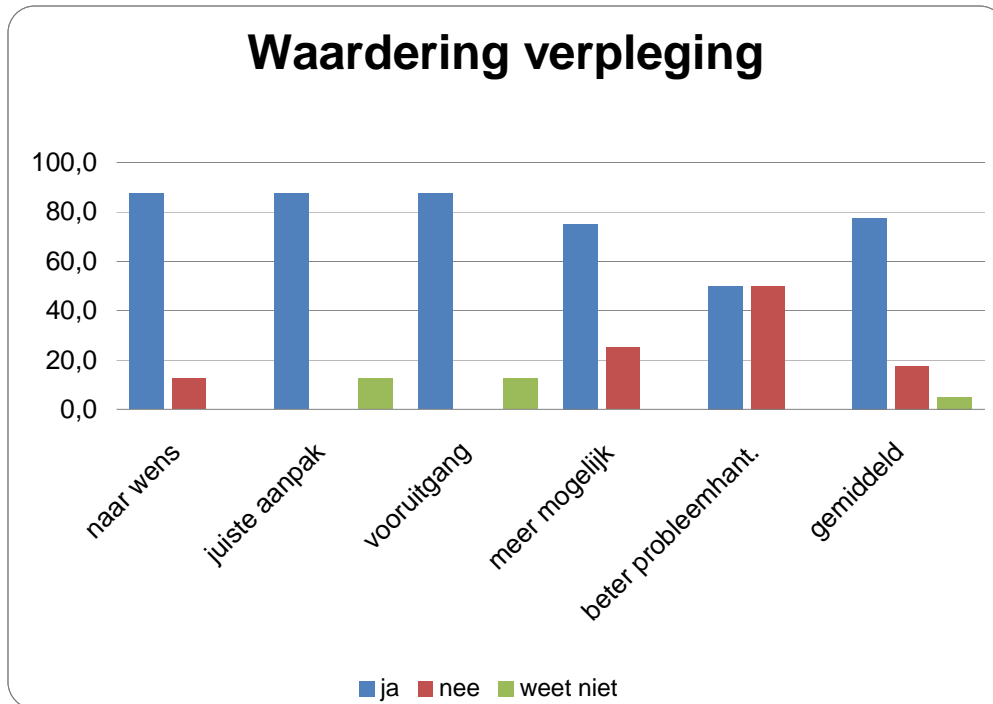


De helft van de respondenten antwoordde in 2005 dat zij geen vast aanspreekpunt of een vaste begeleider hadden. Nu heeft 75% dat wel. Opvallend is de enorme gemiddelde stijging van de waardering van de begeleiding. Was die in 2005 nog gemiddeld 35%. Nu 82%.

Verpleging 2005:

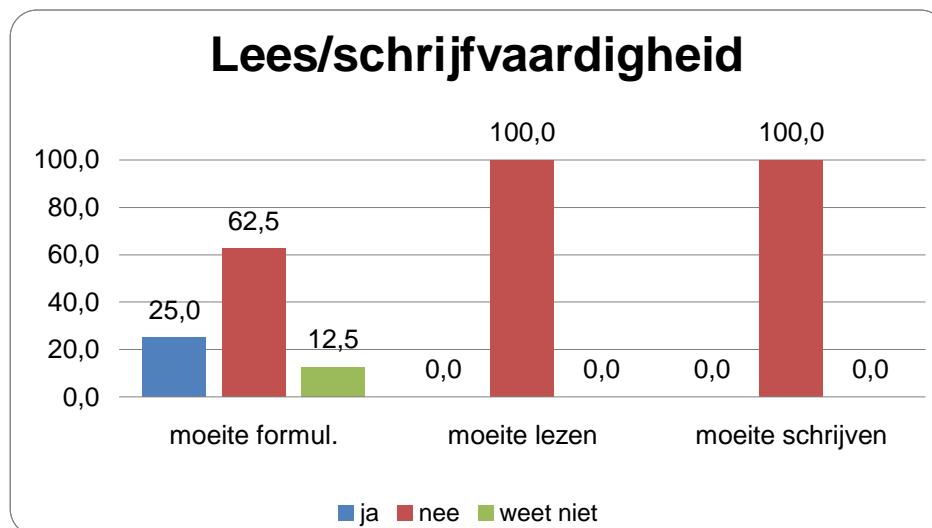


Verpleging 2008:



Gemiddeld was 65% tevreden over de verpleging. Nu is bijna 80% tevreden.

Waardering laaggeletterdheid 2008:



Cliënten van de verpleegafdeling hadden moeite met lezen en schrijven. 25% wel met het invullen van formulieren.

**Rapportcijfers 2005**  
 Project als geheel 8,0  
 Bejegening 8,0

**Rapportcijfers 2008:**  
 Project als geheel 7,8  
 Bejegening 7,8

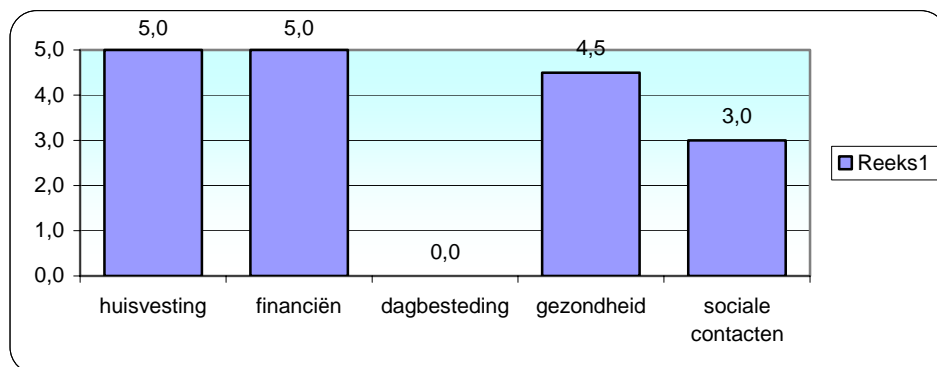
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Meer letten op gebruik in het gebouw
- Te veel fouten worden er gemaakt zoals medicijnen. Beter informeren hoe je een klacht moet indienen.
- Nieuwbouw
- Gelijk een dagopvang
- Te veel klachten van medewerkers onderling komen naar buiten tussen de cliënten.
- Uitbreiding
- Bejegening moet beter zijn
- Zijn goed
- Meer personeel
- Geen antwoord
- Gaat goed zo
- Beter bejegening en meer tijd

**Wat is een goede hulpverlener ?**

- Is de behoefte aan hulp uitgesproken (4x)
- Interesse tonen een luisterend oor
- Luisteren en je proberen verder te helpen. Klachtenformulier krijgen bij binnenkomst
- Hier word ik serieus behandeld
- Als degene die hulp nodig heeft zelf ook wat doen
- Inlevingsvermogen. Voorstellingsvermogen
- Die je goed helpt en die werkt volgens het plan(begeleidingsplan)
- Die naar je luistert en je helpt
- Opvang die gekoppeld is aan sociale begeleiding GGD

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**

Deze vraag is in 2008 niet gesteld.

Aandachtspunten voor de Verpleegafdeling Havenzicht zijn:

1. Het viel op dat er in 2008 dertig minder cliënten waren dan in 2005 (van 110 naar 80 cliënten).
2. 66% van de 8 respondenten is verder gekomen met de ontvangen informatie. Dat was 100%.
3. Het aantal cliënten dat weet hoe ze inzage in hun dossier moeten krijgen is verminderd naar 60%.
4. Maar 62% weet dat er een begeleidingsplan voor hen aanwezig is. Wij vinden dit laag voor een verpleegafdeling. Echter zegt 87% dat de begeleiding naar wens wordt uitgevoerd.
5. Opvallend was de opmerking bij de open vragen dat er te veel fouten worden gemaakt met medicijnen.
6. Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is door 50% van de geënquêteerden de behoefte aan hulp uitgesproken.

# Sociaal Pension 'Heemraadsingel'

Heemraadsingel 151  
3022CE Rotterdam  
010-4779758



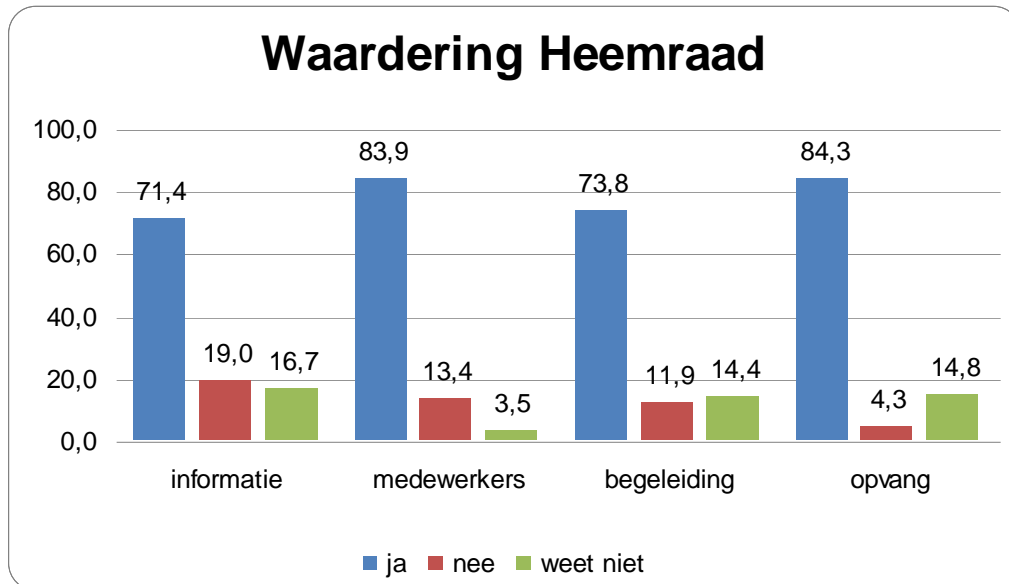
## Sociaal Pension Heemraadssingel 151

Heemraadssingel 151  
3022CE ROTTERDAM  
Telefoon: 010-4779758

Eerste keer geënquêteerd in 2008  
Aantal verschillende cliënten 2008: 27  
Aantal plaatsen 23 (waarvan 1 noodkamer)  
Aantal geënquêteerden: 14  
Fte's: 17,92

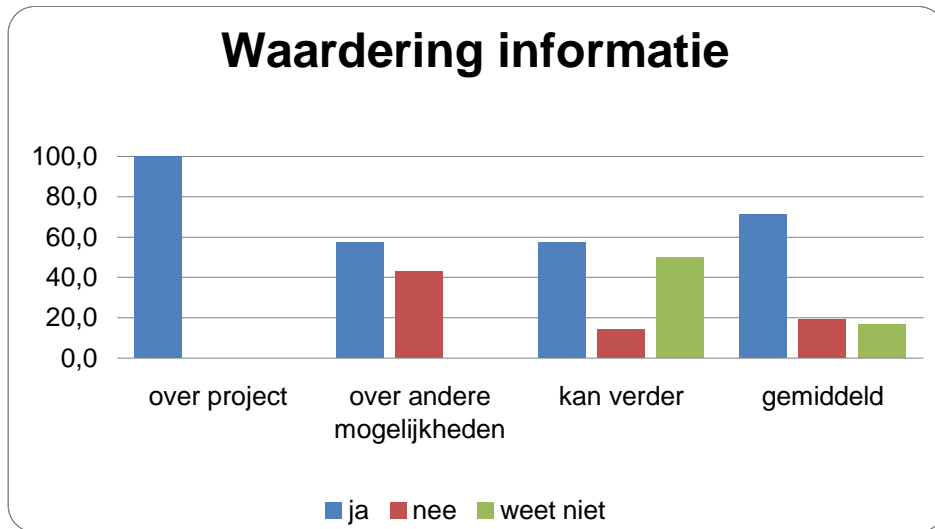
Opvallend was dat meer dan de helft van de bewoners mee heeft gedaan aan het TO.  
De uitslag is dan ook zeker representatief te noemen.  
De algemene waardering van de cliënten op de Heemraadssingel 151 is hoog te noemen.

Waardering Heemraad 2008:

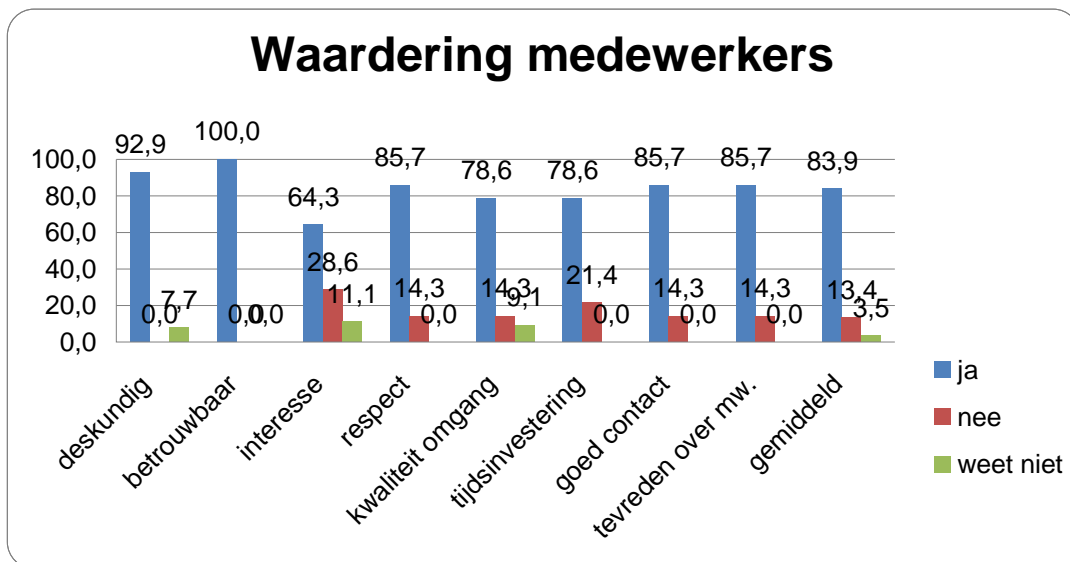


Opvallend is dat de informatie over het project zelf zeer hoog scoorde maar dat men nog niet zo veel weet over de mogelijkheden buiten het project. Om re/integratie verder te stimuleren is dit zeker een aandachtspunt.

Waardering informatie 2008:

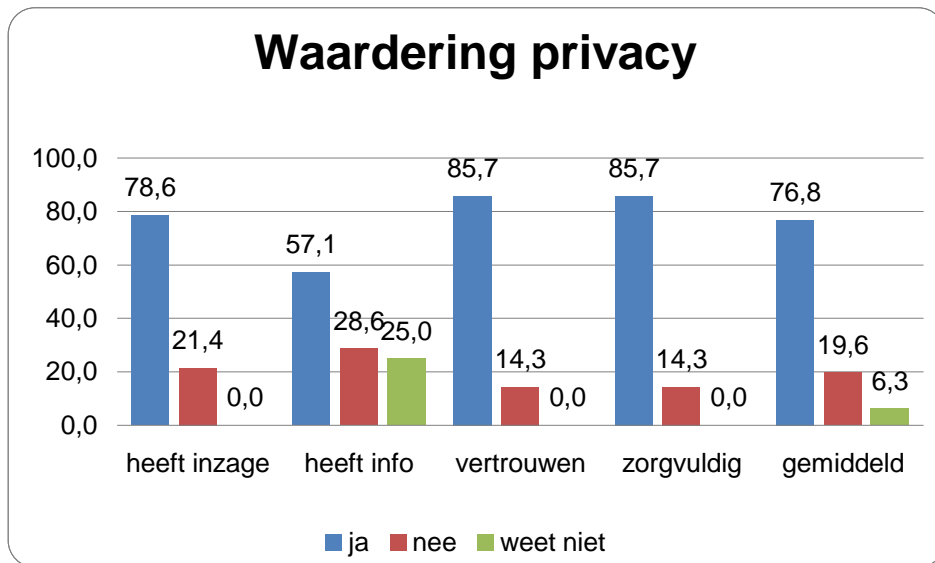


Waardering medewerkers 2008:



De gemiddelde waardering voor de medewerkers is hoog maar interesse in de mening van de cliënt verdient nog verbetering-

Waardering privacy 2008:



De enige zwakke schakel is dat nog slechts 57,1% van de cliënten is geïnformeerd dat er een dossier van hen is.

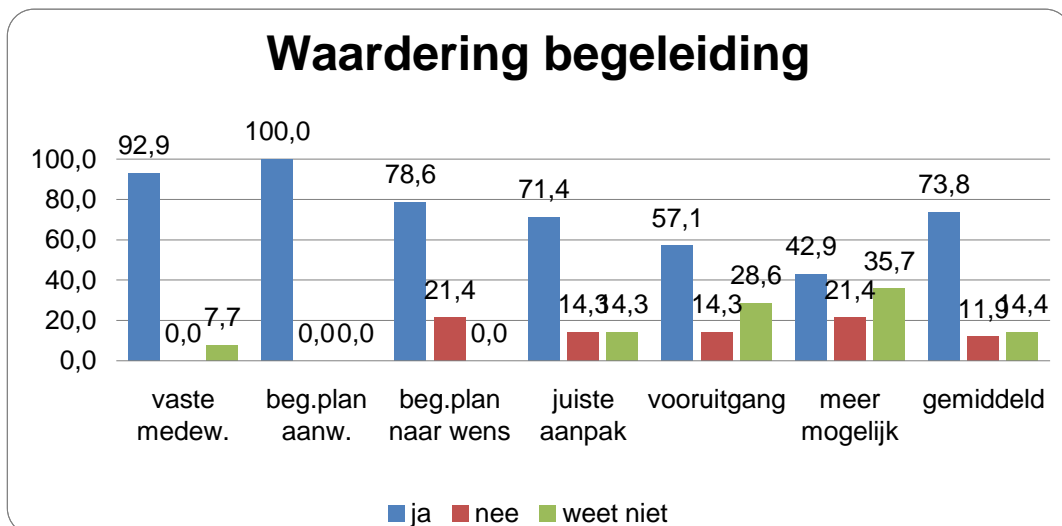
Er is overigens wel bij 85% vertrouwen in de medewerkers dat zorgvuldig met hun gegevens wordt om gegaan.

Rapportcijfers 2008:

Project als geheel: 6,9

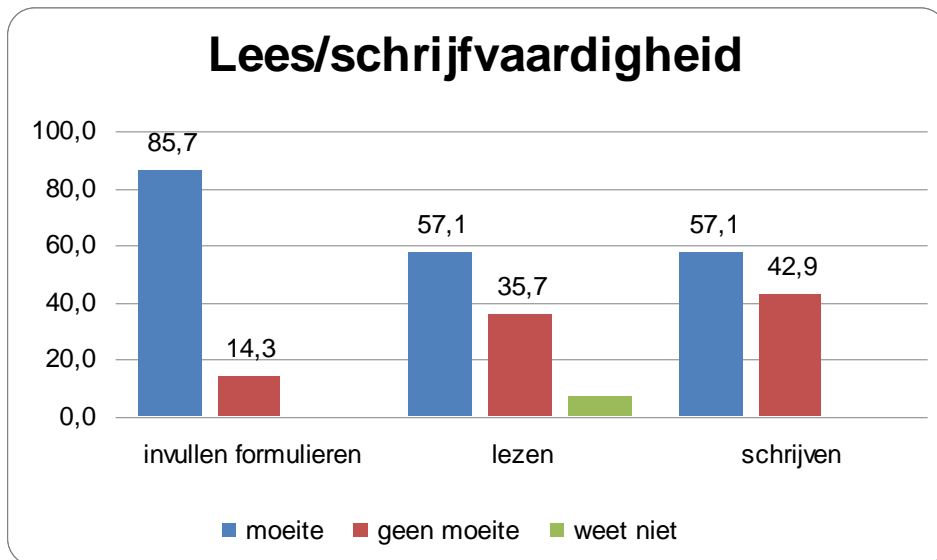
Bejegening: 6,7

Waardering begeleiding:



Paradoxaal met de vorige grafiek is dat 100% van de cliënten aangaf te weten dat er een begeleidingsplan aanwezig is. Leerpunt voor de cliëntenraad is dat het woord "dossier" allicht voor een aantal cliënten niet bekend was maar begeleidingsplan wel. In een eventueel volgend TO zullen wij ook dit woord eenduidig gebruiken.

*Lees en schrijfvaardigheid:*



Zeer veel cliënten hebben zowel moeite met lezen, schrijven als met het invullen van formulieren.

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Een opmerking / suggestie in verband met de groepsgrootte (4x) in weekend stevige aanpak n.a.v. drinken en drugs
- Minder mensen in het gebouw
- Grotere kamers
- Medecliënten zijn moeilijk te begrijpen, geeft spanning
- Meer kijken naar het individu. Iedereen is anders
- Medewerkers beter luisteren en geen eigen systeem bijhouden
- Wil minder begeleiding
- Meer aandacht en tijd voor de mensen
- Meer naar me luisteren
- Mensen beter en sneller helpen
- Papieren over financiën en wonen beter regelen
- Bepaalde vragen splitsen
- Meer tijd, meer aandacht, meer hulp aanbieden aan alle bewoners

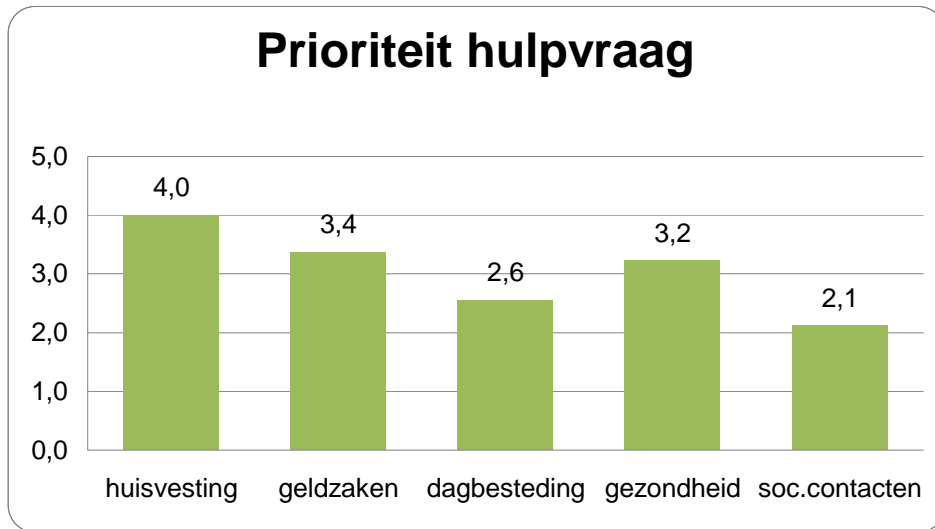
**Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

- Bepaalde vragen splitsen

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Goed luisteren genoemd (4x)
- Iemand die er altijd voor je is
- Aandacht, helpen met problemen, tijd vrij maken
- Raad geven
- Goed luisteren, speelt in op wat je zegt, houdt rekening met je
- Goed luisteren, goed uitleggen, helpen bij problemen
- Luisteren
- Iemand die je bijstaat, duwtje in de rug geeft zodat ik zaken niet laat sloffen
- Luisteren, begrijpen, nadenken
- Open staan voor verhaal, en open staan voor je positie
- Zorgvuldig met je problemen omgaan
- Iemand waar je terecht kan met je vragen, iemand die je helpt als je hulp nodig hebt
- Moet duidelijk zijn, behulpzaam zijn, tijd voor je hebben

*Prioriteit hulpvraag:*



Ook bij deze werkeenheid scoren de behoeften aan ondersteuning bij huisvesting, financiën en gezondheid het hoogst.

**Aandachtspunten voor de Heemraadssingel 151 zijn:**

1. Interesse in de mening van cliënten wordt (relatief) laag gewaardeerd t.w. 64,3% gaf een "ja" antwoord, 28,6% echter "nee" als antwoord.
2. Bij de open vragen (verbeteren project/manier van omgaan met cliënt te verbeteren) is 4x een opmerking gemaakt in verband met de groepsgrootte.
3. Ten aanzien van wat is een goede hulpverlener is 4x goed kunnen luisteren genoemd.
4. Zeer veel cliënten hebben moeite met het invullen van formulieren (ruim 80%) lezen en schrijven. De uitkomst hiervan is representatief omdat 14 cliënten zijn geënquêteerd en het aantal plaatsen 23 is.
5. Opvallend is dat veel mensen weinig behoefte hebben aan hulp bij het ontwikkelen van sociale contacten.



# Sociaal Pension 'De Nok'

Bergweg 109  
3037 ED Rotterdam  
Tel. 010-2657132



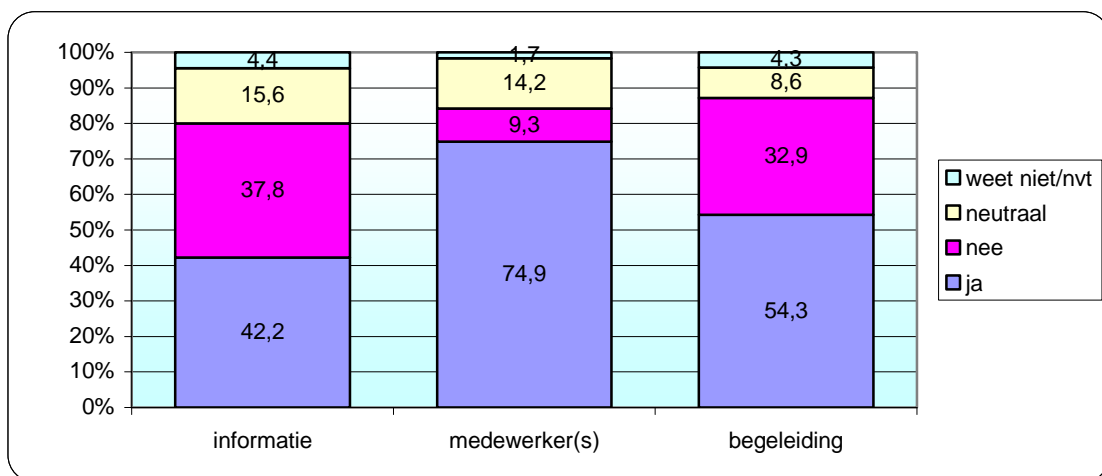
## De Nok

Bergweg 109  
3037ED ROTTERDAM  
telefoon: 010-2657132

Datum afname 2005:  
Aantal respondenten: 15  
Klanten op jaarbasis 2005: 37  
fte's 2005: 18,09

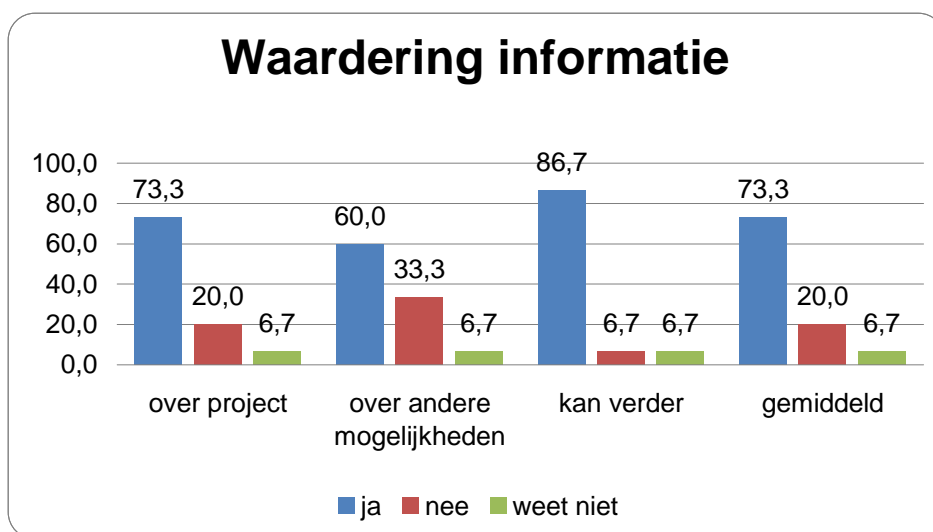
Datum afname 2008:  
Aantal respondenten: 15  
Klanten op jaarbasis 2008: 32 (t.g.v. ingrijpende  
verbouwing)  
fte's 2008: 18,81

### Resultaten 2005: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding



### Resultaten 2008: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding

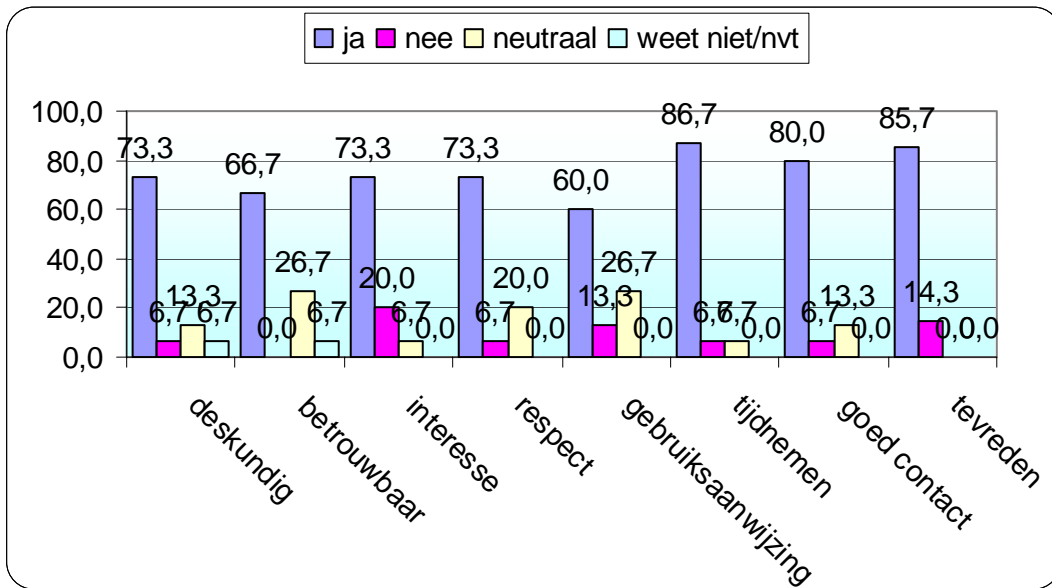
#### Informatie 2008:



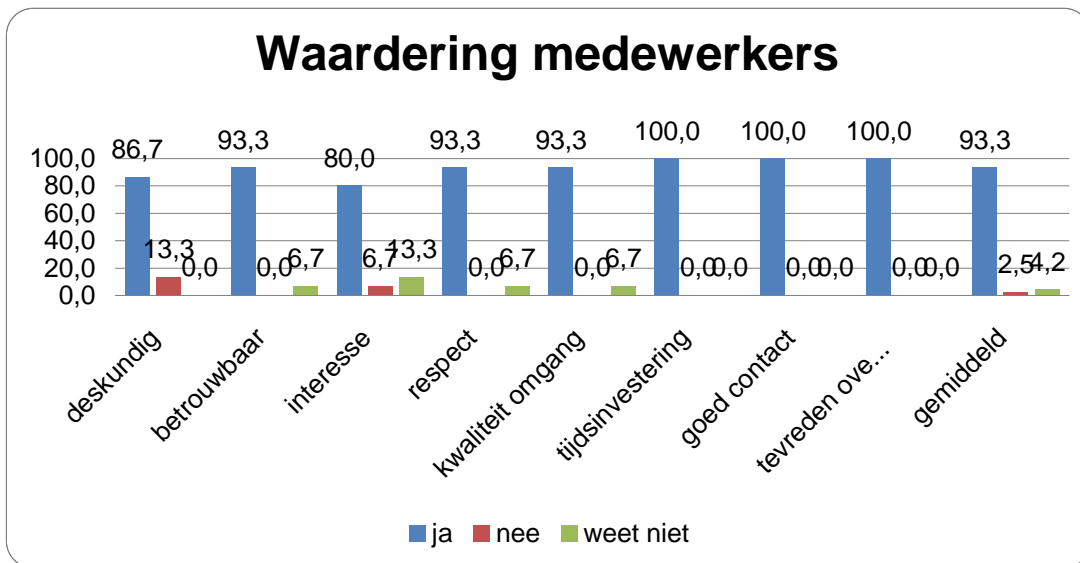
Relatief veel cliënten van de Nok zijn geïnformeerd over de mogelijkheden buiten de Nok (ruim 73%).

Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

Medewerkers 2005:



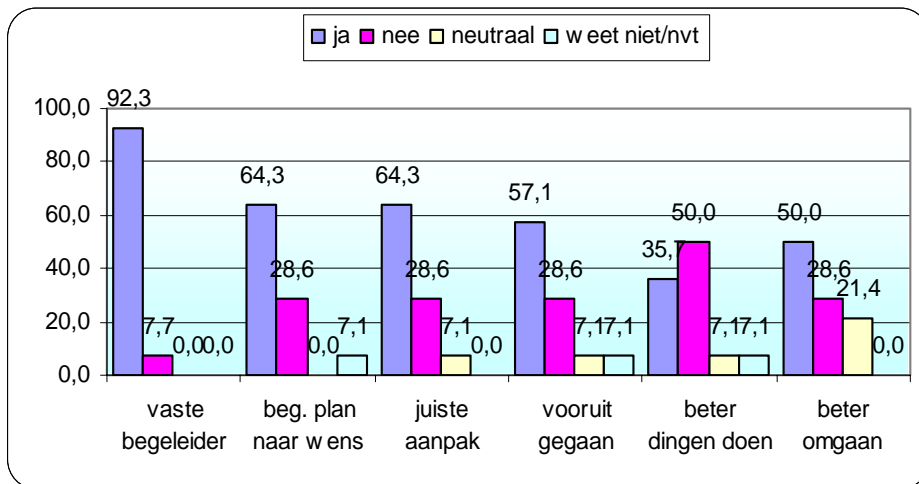
Medewerkers 2008:



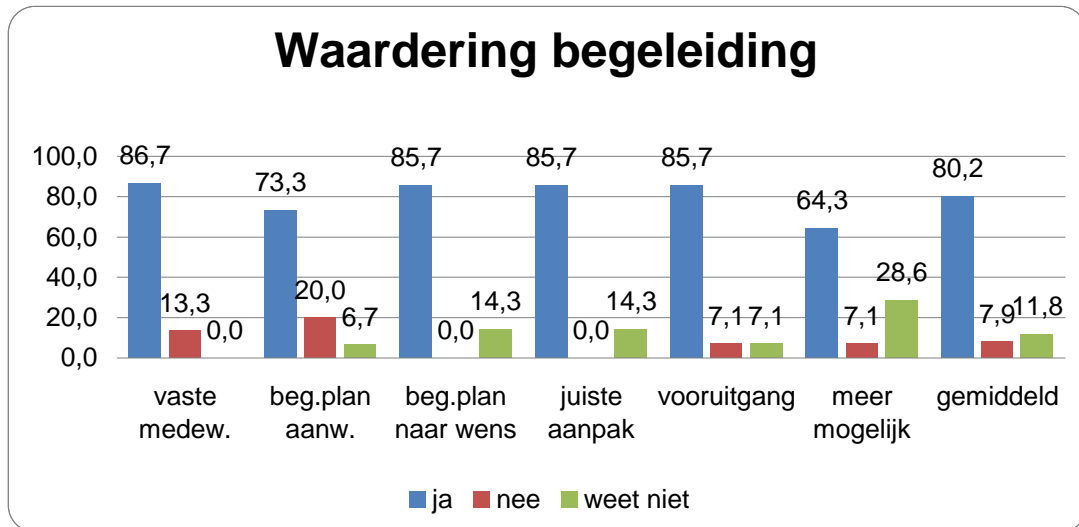
Driekwart van de cliënten was in 2005 tevreden over de medewerkers. Dat werd in 2008 93%.

Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

**Begeleiding 2005:**

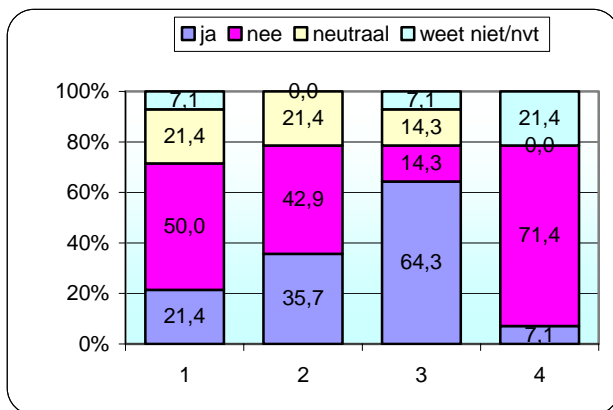


**Begeleiding 2008:**



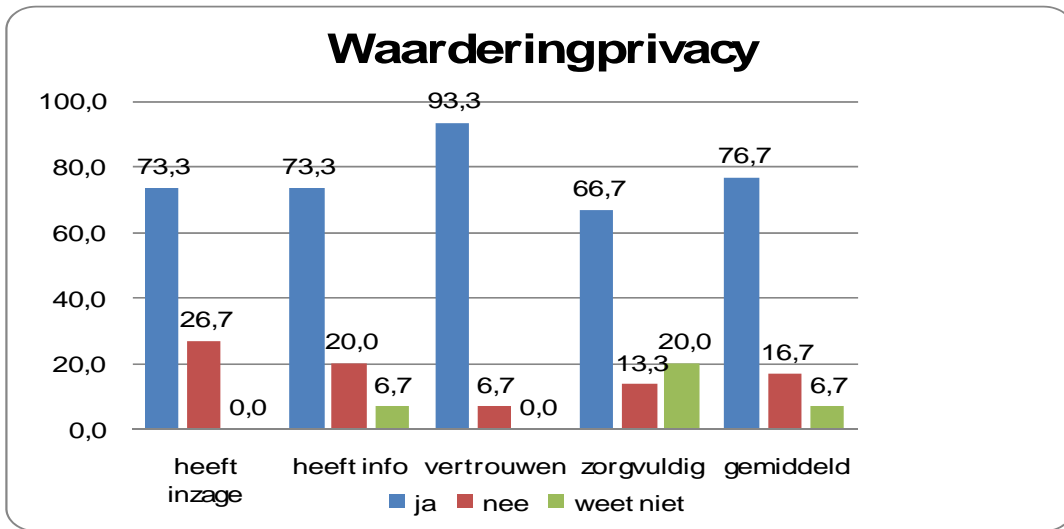
Slechts de helft van de cliënten van de Nok (54,3%) was in 2005 tevreden met de begeleiding die zij ontvingen. Nu is dat 80,2%.

**Resultaten: blok privacy 2005:**



- Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?
- Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?
- Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?
- Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

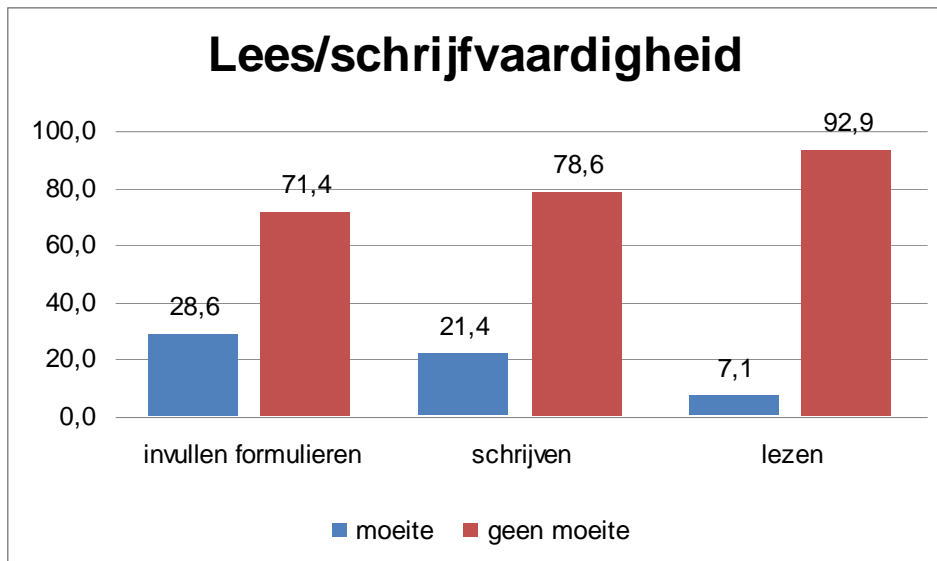
**Resultaten: blok privacy 2008:**



De helft van de cliënten wist niet hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen in 2005. Nu weet 73% dat wel.

Een groot deel van de cliënten (64,3) gaf aan vertrouwen te hebben in de medewerkers als het gaat om het omgaan met vertrouwelijke gegevens. Nu is dat gestegen tot 93%.

**Waardering laaggeletterdheid 2008:**



Op de Nok hebben minder mensen moeite met lezen dan in de opvangprojecten. Met schrijven en het invullen van formulieren hebben ook hier veel cliënten een probleem.

**Rapportcijfers 2005:**  
 Project als geheel 7,3  
 Bejegening 7,1

**Rapportcijfers 2008**  
 Project als geheel 7,6  
 Bejegening 7,5

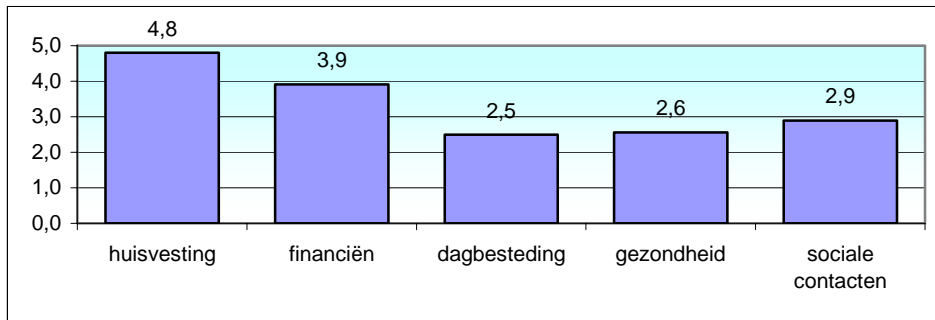
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Nog meer persoonlijke begeleiding
- Makkelijker met personeel kunnen praten
- Hun best doen
- Hun werk goed doen
- Medewerkers zitten veel te veel op kantoor en moeten meer in de zaal zitten
- Meer in de zaal zitten (div. malen)

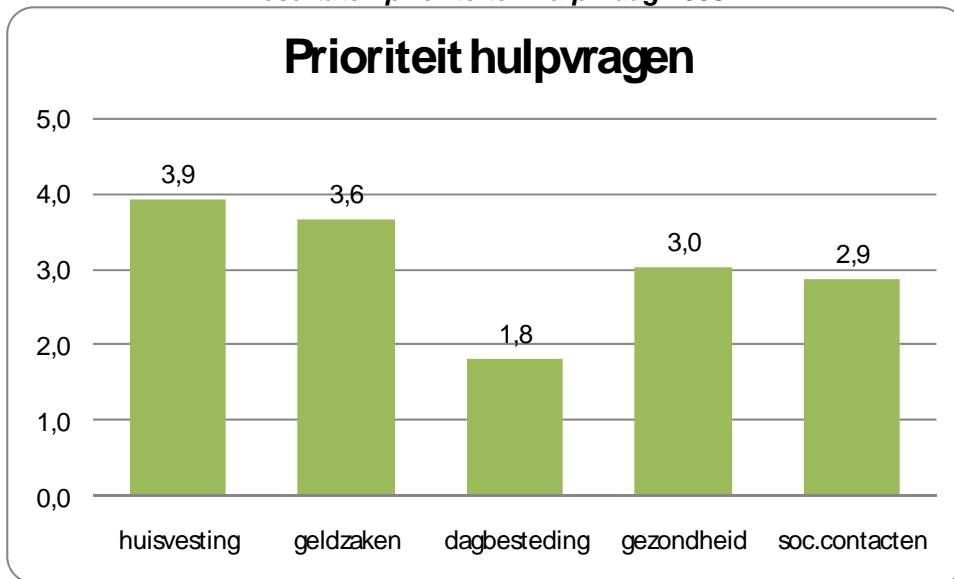
**Wat is een goede hulpverlener?**

- Goede begeleiding (3x)
- Meer luisteren en meer steun
- Discreet, persoonlijk, niet autoritair
- Iemand die goed kan luisteren
- Helpen bij problemen en iemand die goed de dingen kan uitleggen
- Iemand die goed mijn belangen behartigt, bijv. huis zoeken, geldzaken regelen en een goed contact
- Goede begeleiding
- Iemand die geduld heeft
- Taken behartigen, praktische dingen regelen
- Praten over wat ik van plan ben
- Belastingproblemen oplossen, goed begeleidingsplan maken
- Niet zo streng zijn met geld
- Bourgondiërs, zelf contact leggen met cliënten, informeel contact
- Dat ze je ondersteunen met de mogelijkheden die je hebt en bijstaan met moeilijke beslissingen

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



De cliënten van de Nok hebben allen een kamer. Toch is onder de respondenten die het hulpvragenformulier invulden de behoefte naar woonruimte hoog. Ook op het gebied van financiën wensen de cliënten van de Nok hulp. Op het gebied van sociale contacten hebben veel cliënten eveneens een hulpvraag. De behoefte aan hulp bij dagbesteding is afgenomen.

**Aandachtspunten voor de Nok zijn:**

1. 33% van de 15 respondenten (32 cliënten in 2008) waren niet geïnformeerd over mogelijkheden buiten de Nok.
2. 28% heeft moeite met het invullen van formulieren.
3. Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is 3 x goede begeleiding genoemd.

# Sociaal Pension 'De Schuilplaats'

Charloise Kerksingel 34-36  
3082 DB Rotterdam  
Tel. 010-4295259



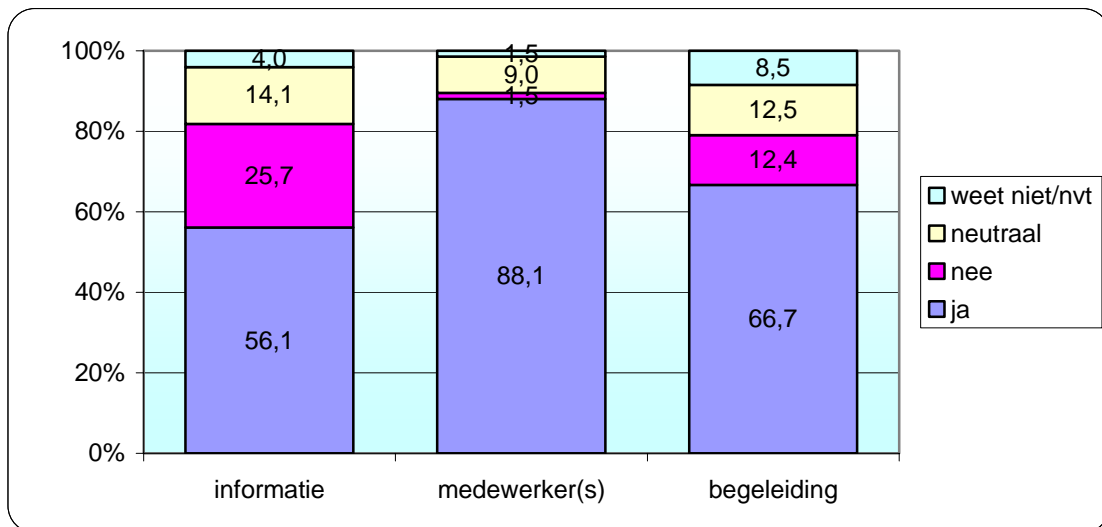
## Sociaal Pension De Schuilplaats

Charloise Kerksingel 34-36  
3082DB ROTTERDAM  
telefoon: 010-4295259

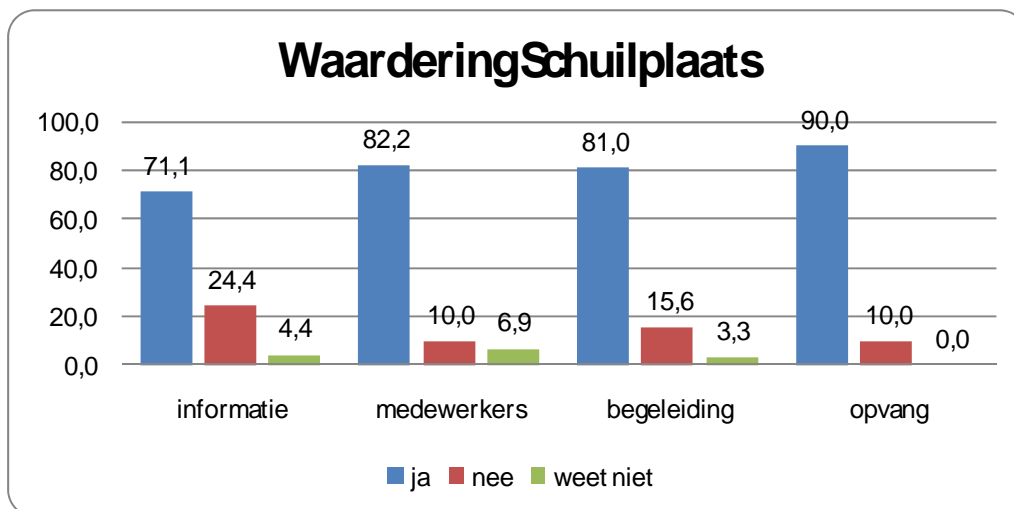
Datum afname: 9 februari 2005  
Aantal respondenten: 17  
Klanten op jaarbasis 2005: 42  
Fte's 2005: 20

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 15  
Klanten op jaarbasis 2008: 49  
Fte's 2008: 19,15

### Resultaten 2005: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding:



### Resultaten 2008: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### Informatie

Slechts 56% van de cliënten van de Schuilplaats was in 2005 tevreden over de informatievoorziening door de medewerkers. Nu is dat 71%.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

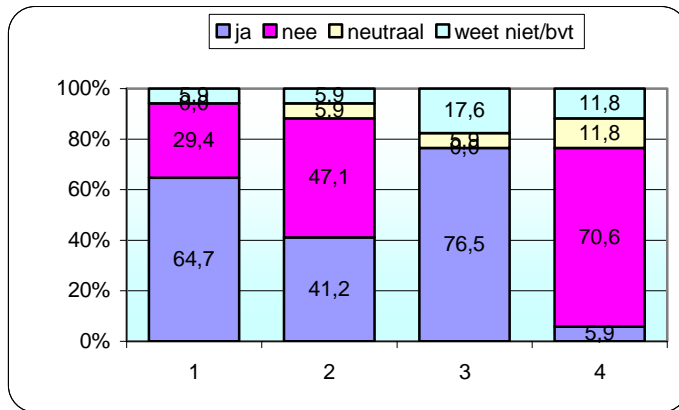
### Medewerkers

De medewerkers werden hoog gewaardeerd. Bijna 9 van de 10 cliënten was tevreden over de medewerkers van de Schuilplaats. Nu is dat 82%.

### Begeleiding

Ook de begeleiding scoort goed bij de cliënten van de Schuilplaats: 81% is tevreden over de begeleiding.

### Resultaten 2005: blok privacy



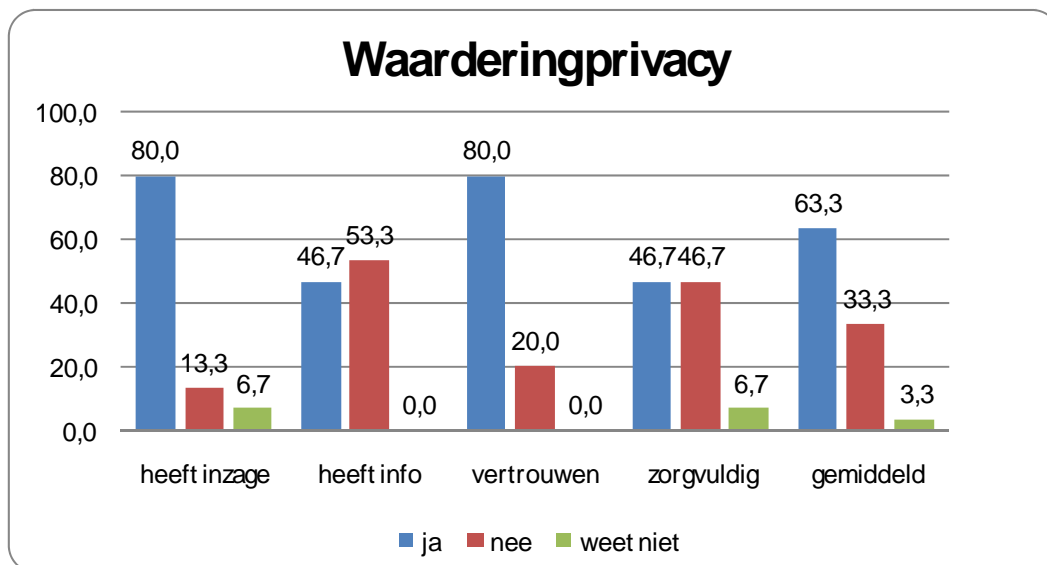
Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?

Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?

Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?

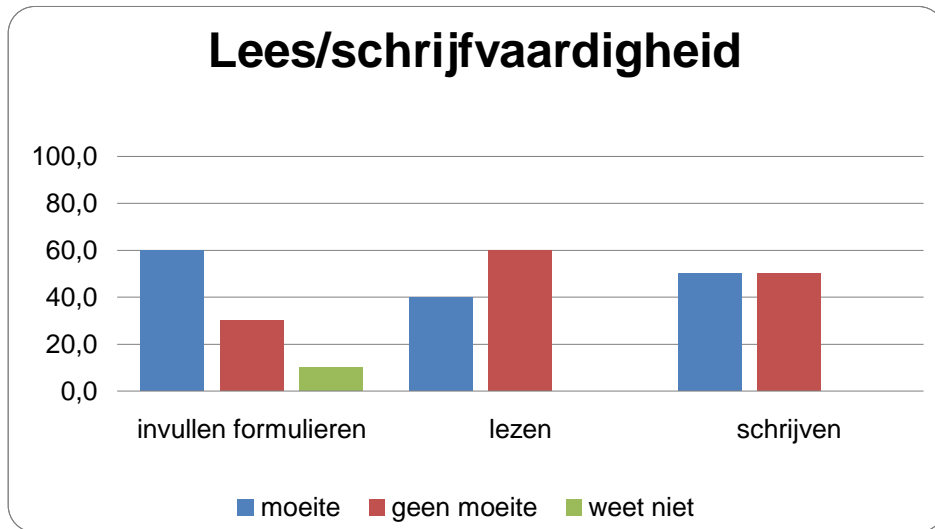
Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

### Resultaten 2008: blok privacy



Een groot deel van de cliënten van de Schuilplaats (bijna 65%) wist in 2005 hoe men inzage in het eigen dossier kan verkrijgen. Nu is dat 80%. Ruim driekwart van de cliënten vertrouwde erop dat medewerkers zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgaan. In 2008 was dat 80%.

*Waardering laaggeletterdheid 2008:*



Op dit project hebben veel mensen moeite met zowel het invullen van formulieren, lezen evenals met schrijven.

**Rapportcijfers 2006:**

Project als geheel 7,5  
Bejegening 7,7

**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel 7,5  
Bejegening 7,2

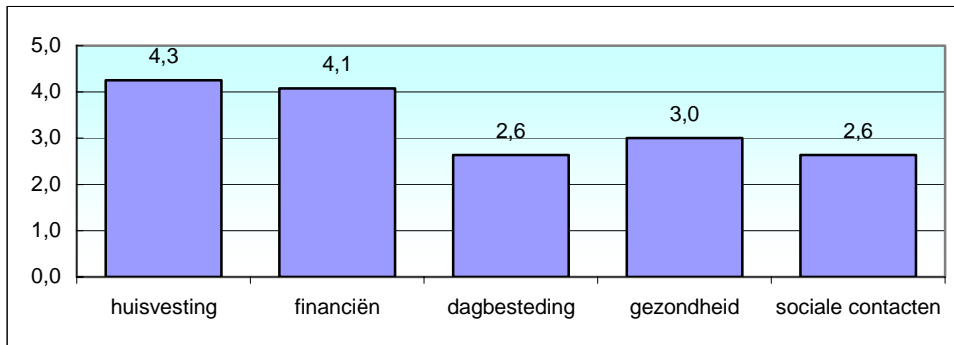
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Samenwerking tussen projecten en ggz t.a.v. behandelplan cliënt kan beter en intensiever
- Weet niet
- Heel erg veel
- Vindt het goed zo
- Niks, prima zo
- Duidelijke regels stellen voor iedereen
- Meer begeleiding tussen de bewoners onderling
- Beter naar mij luisteren

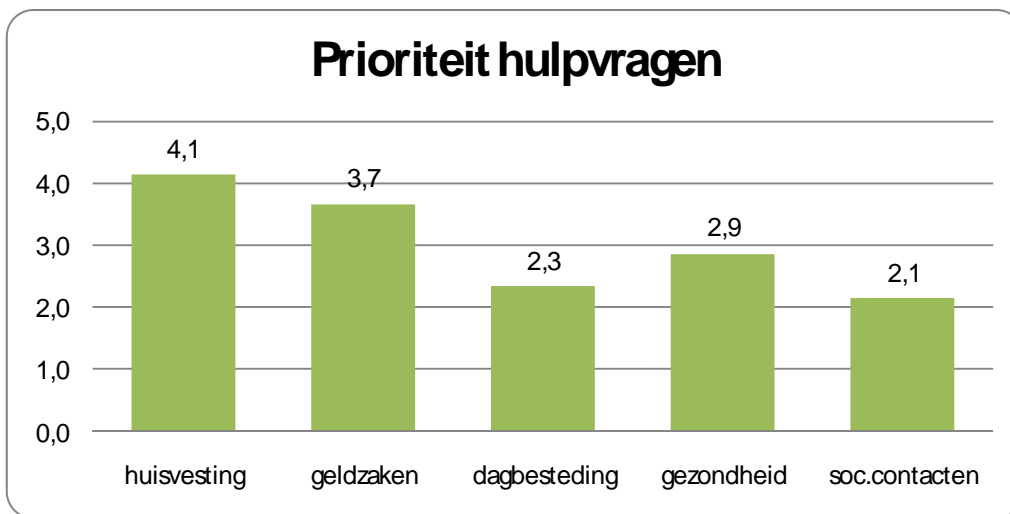
**Wat is een goede hulpverlener?**

- Elkaar begrijpen
- Goed contact en goed luisteren
- Iemand die veel opmerkt en op verkregen informatie weet door te vragen
- Dat een traject in een keer wordt afgewerkt zonder tussen pauzes
- Iemand die vaak aanwezig is
- Die van mensen houdt en dat ze je op je woord geloven
- Iemand die naar je luistert, helpt, ondersteund en in goed overleg doorstroomt
- Als ze helpen met je geld
- Iemand die zich echt inzet, iemand die je doorverwijst naar een project waar je een stapje hoger komt

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Ook in dit onderzoek weer huisvesting en financiën als hoogste score.

**Aandachtspunten voor de Schuilplaats:**

1. 46% van de 15 respondenten (49 cliënten in 2008) heeft meegemaakt dat niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie om is gegaan.
2. 60% heeft moeite met het invullen van formulieren, 40% met lezen en 45% met schrijven.  
Of er een relatie tussen deze twee aandachtspunten is weten we niet. Als zoveel mensen moeite hebben met taal kunnen er makkelijker communicatieproblemen ontstaan. Een aandachtspunt dus.

# Sociaal Pensioen 'De Zon'

Hendrik de Keyserstraat 72  
3034 CN Rotterdam  
Tel. 010-4046922



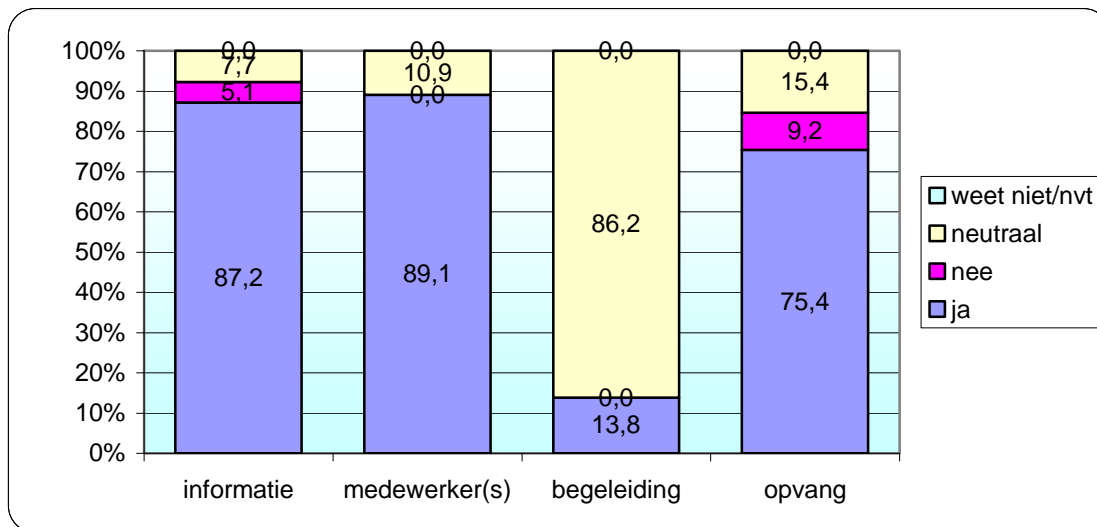
## Sociaal Pensioen

Hendrik de Keyserstraat 72  
3034CN ROTTERDAM  
telefoon: 010-4046922

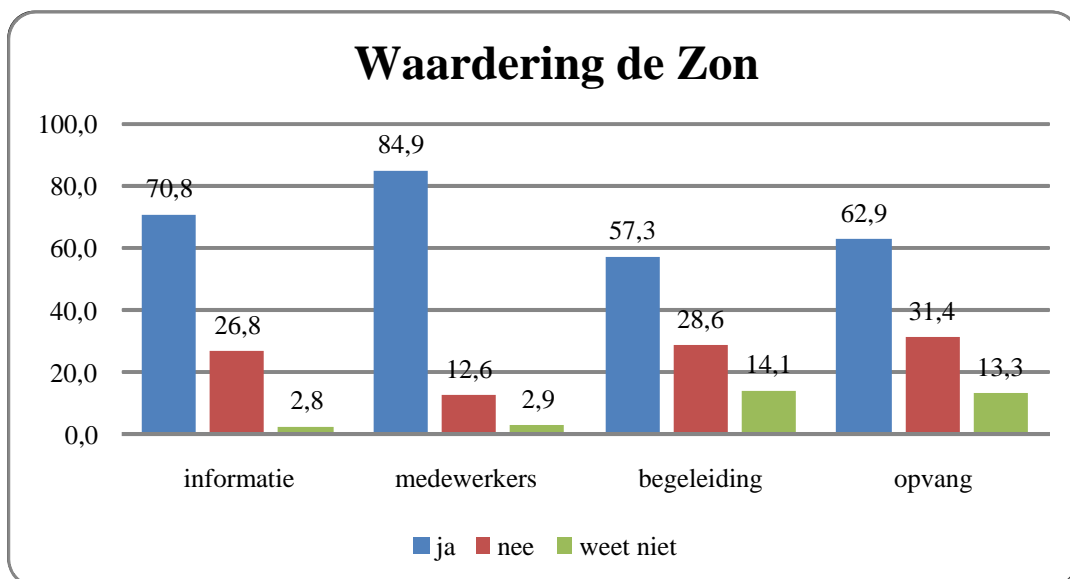
Datum afname: 22 februari 2005  
Aantal respondenten: 13  
Klanten op jaarbasis 2005: 72  
aantal fte's 2005: 20

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 15  
Klanten op jaarbasis 2008: 35  
aantal fte's 2008: 18,20

**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2005:**



**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008:**



### Informatie

Bijna 9 van de 10 cliënten van de Zon waren tevreden over de informatie die zij van de medewerkers ontvingen. Dit was een opvallend hoge score wat informatievoorziening betreft. Dat is nu gedaald naar 70,8%.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Medewerkers

Ook de medewerkers scoorden goed; bijna 9 van de 10 cliënten waren tevreden. Dat is nu gedaald naar 84%.

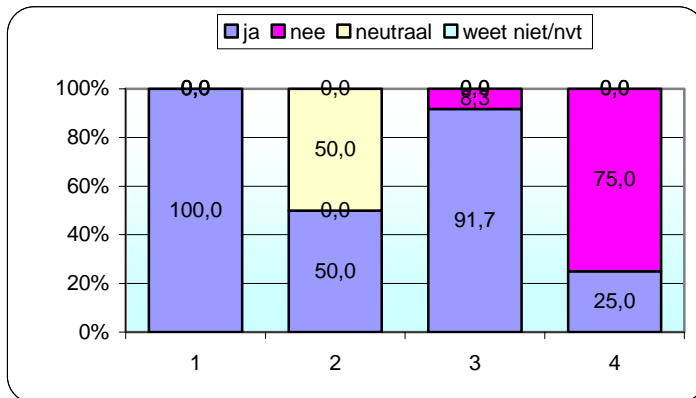
### Begeleiding

Wat de begeleiding betreft was bijna 86,2% neutraal en 13,8% was tevreden. Hier een opmerkelijke stijging naar 57% van de bewoners die tevreden is over de begeleiding.

### Opvang

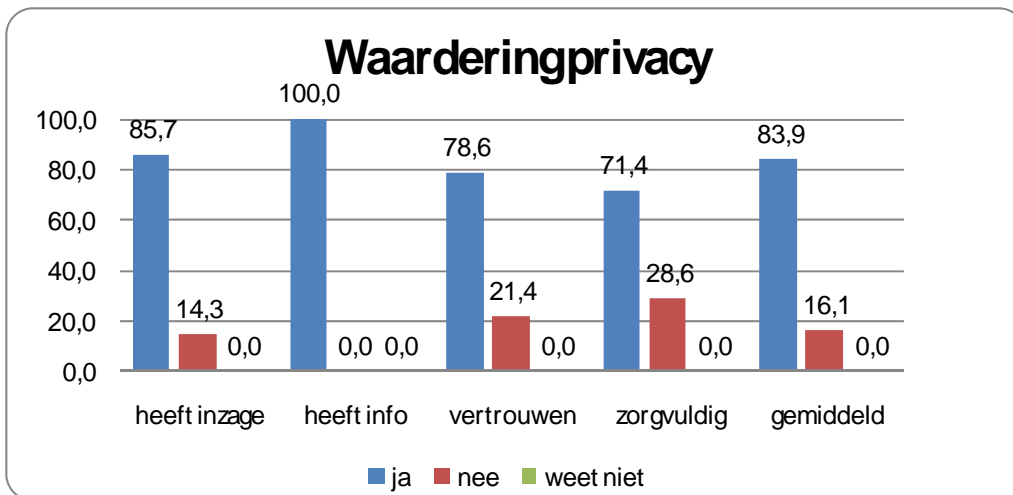
Burgerhotel de Zon heeft onder de Sociale Pensions ook een opvangfunctie waar cliënten met meerdere op een kamer slapen. Daarom is hier naar de opvang gevraagd. Driekwart was hierover in 2006 tevreden. Dat is gedaald naar 62,9%. De opvangfunctie is de afgelopen jaren veranderd. Klanten verblijven er korter, meer mensen wonen in een (aanleun)woning et cetera. Vroeger waren er mensen die er wel meer dan 30 jaar verbleven.

### Resultaten: blok privacy 2005:



- Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

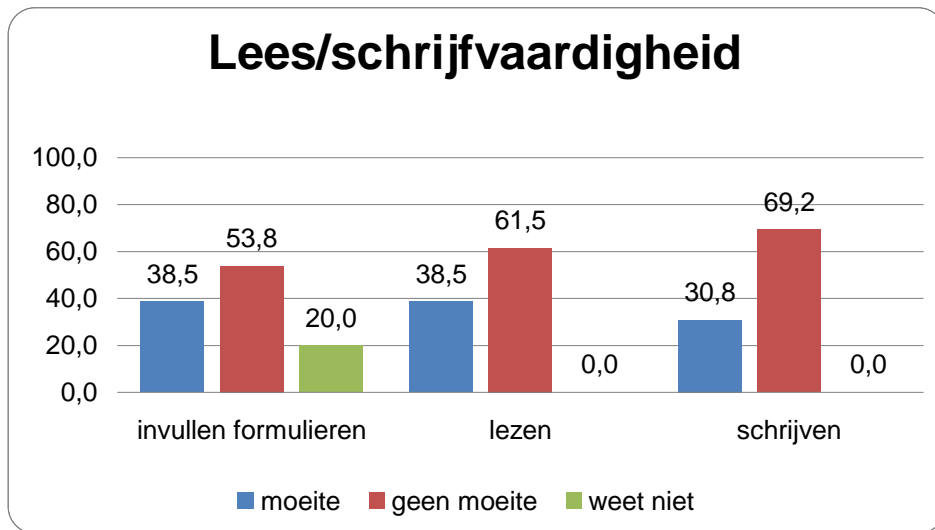
### Resultaten: blok privacy 2008:



Alle cliënten van de Zon wisten in 2006 hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen. Dit was een opvallend hoge score. Dat is nu gedaald naar 85,7.

Ook had ruim 90% er vertrouwen in dat medewerkers zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie. Dat is nu gedaald naar 78,6%. Toch heeft 28,6% van de cliënten ooit persoonlijk meegemaakt dat er niet zorgvuldig werd omgegaan met de vertrouwelijke informatie.

Waardering laaggeletterdheid:



Ook op de Zon hebben zeer veel mensen moeite met het invullen van zowel formulieren, het lezen evenals met het schrijven.

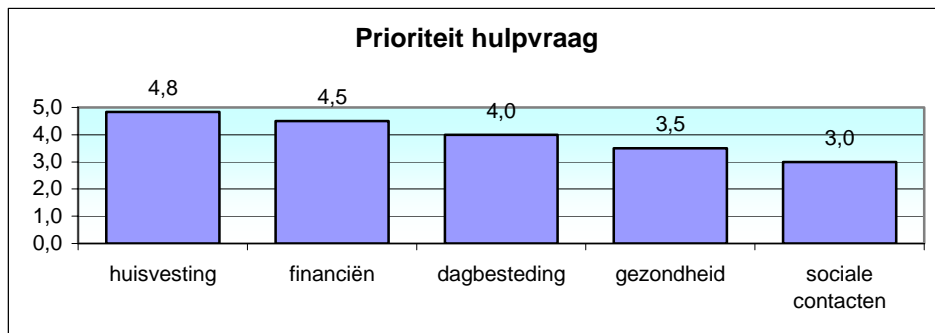
**Rapportcijfer 2005:**  
**Project als geheel** 7,7  
**Bejegening** 8,1

**Rapportcijfer 2008:**  
**Project als geheel:** 7,7  
**Bejegening:** 8,1

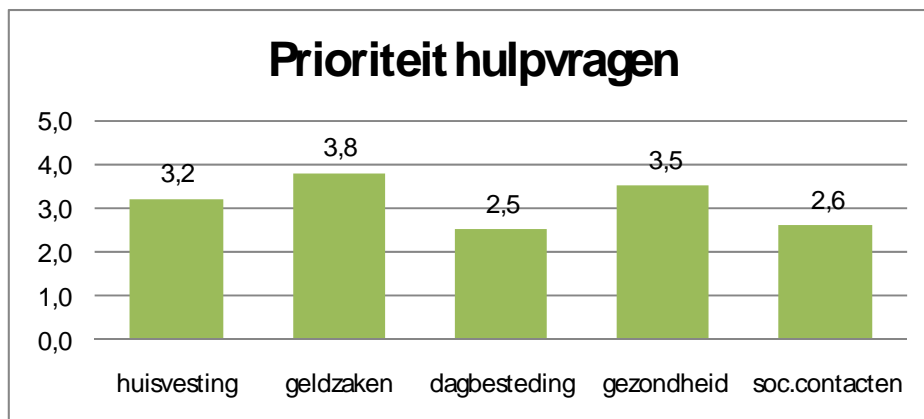
**Wat is een goede hulpverlener ?**

- Elkaar begrijpen
- Goed contact en goed luisteren
- Iemand die veel opmerkte
- Op verkregen informatie weet door te vragen
- Dat een traject in een keer wordt afgewerkt zonder tussen pauzes
- Iemand die vaak aanwezig is
- Die van mensen houdt en dat ze je op je woord geloven
- Iemand die naar je luistert, helpt, ondersteund en in goed overleg doorstroomt
- Als ze helpen met je geld
- Iemand die zich echt inzet, iemand die je doorverwijst naar een project waar je een stapje hoger komt

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Onder de respondenten die het formulier voor de hulpbehoefte ingevuld hebben is nu de behoefte aan hulp bij geldzaken en gezondheid het hoogst.  
De behoefte aan hulp bij dagbesteding is nu het laagst geworden terwijl die in 2006 nog hoog was.

**Aandachtspunten voor de Zon:**

1. De gemiddelde waardering voor de verkregen informatie (bij 15 respondenten – op jaarbasis 35 cliënten) is verminderd van 87 naar 70%.
2. Gemiddeld zijn de waarderingen bij het blok vragen onder privacy iets gedaald.
3. De waardering voor de begeleiding is toegenomen van 13,8% naar 57,3%.
4. De behoefte aan hulp bij sociale contacten is nog lager geworden dan deze al was.

# ‘Focus’

Klaasje Zeventerstraat 8  
3193 TW RD Hoogvliet  
Tel. 010-4168128



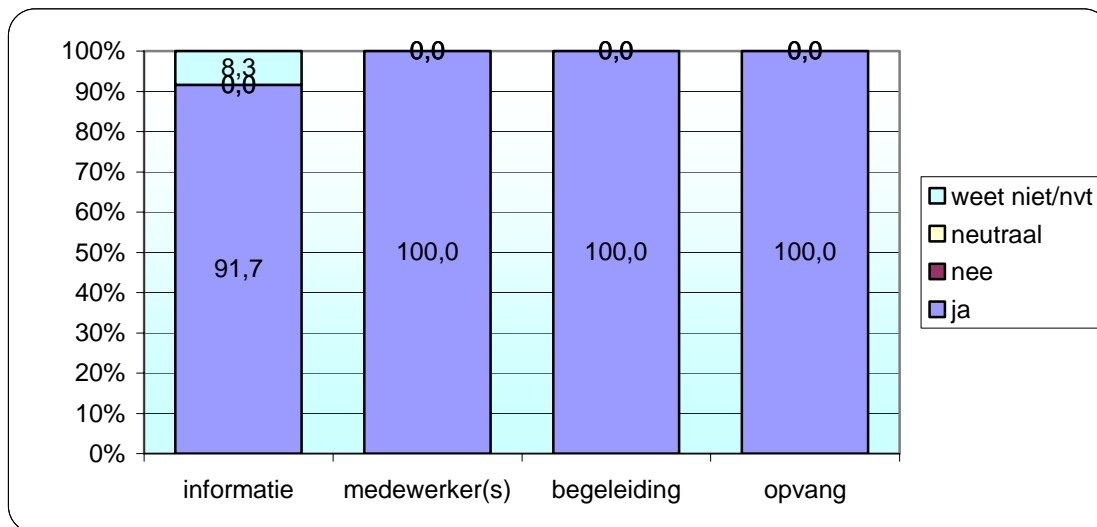
## Focus

Klaasje Zeventerstraat 8  
3193TW ROTTERDAM-HOOGVLIET  
telefoon: 010-4168128

Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 4  
Klanten op jaarbasis 2005: 80  
Fte's 2005: 4

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 6  
Klanten op jaarbasis 2008: 164  
fte's 2008: ?

**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2005:**



**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008**

### **Informatie**

Ruim 90% van de cliënten van Zwaan Kleef Aan gaf aan tevreden te zijn over de informatie die zij ontvangen van de medewerkers. Dat was nu zelfs 100%.

### **Medewerkers**

Alle cliënten van Focus zijn tevreden over de medewerkers.

### **Begeleiding**

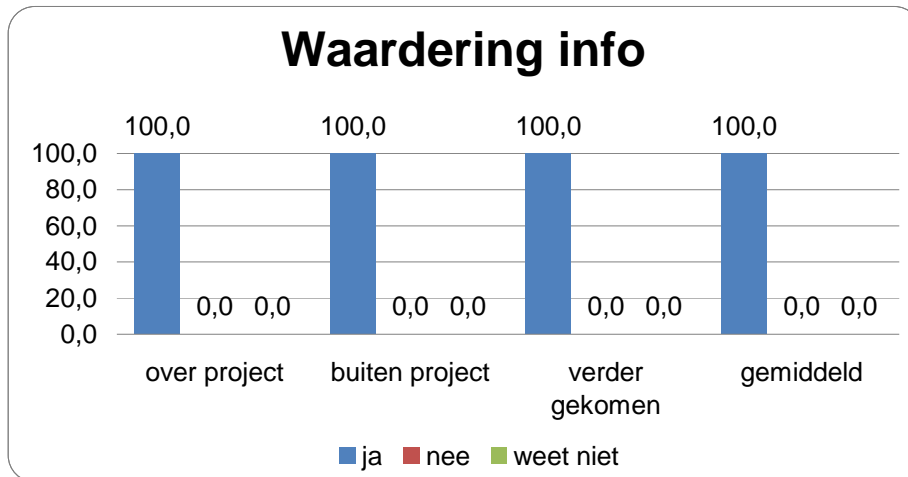
Ook de begeleiding wordt tot tevredenheid van alle cliënten uitgevoerd.

### **Resultaten:**

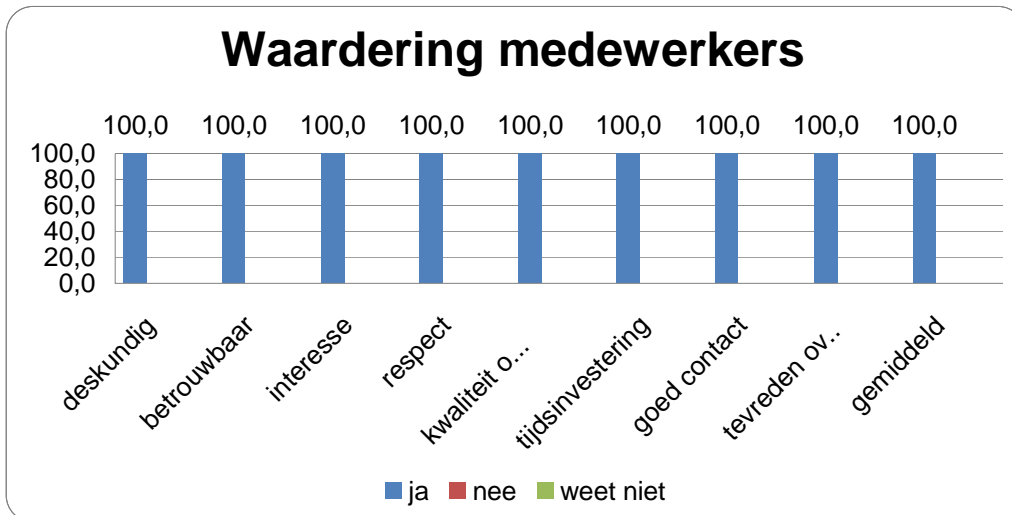
Blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008:

Hierbij dient aangetekend te worden dat de doelstelling van het voormalige Zwaan Kleef Aan project is veranderd van dagopvang en begeleiding van dak- en thuislozen naar wonen, werken en activering van dak- en thuislozen.

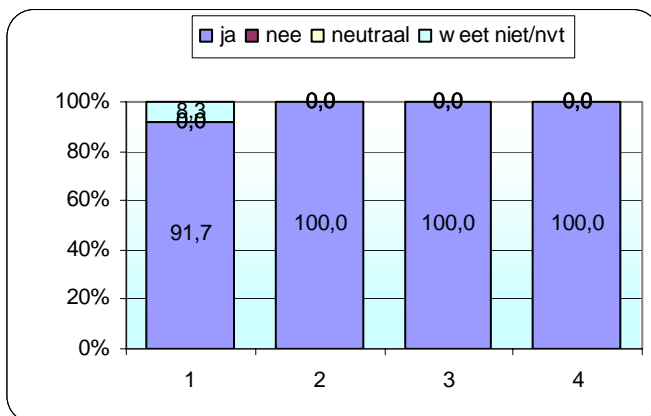
**Informatievoorziening 2008:**



**Waardering medewerkers 2008:**

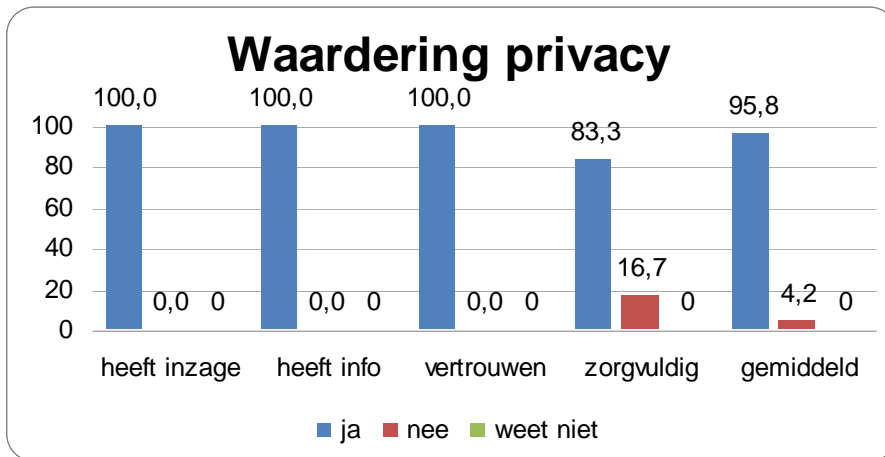


**Resultaten: blok privacy 2005:**



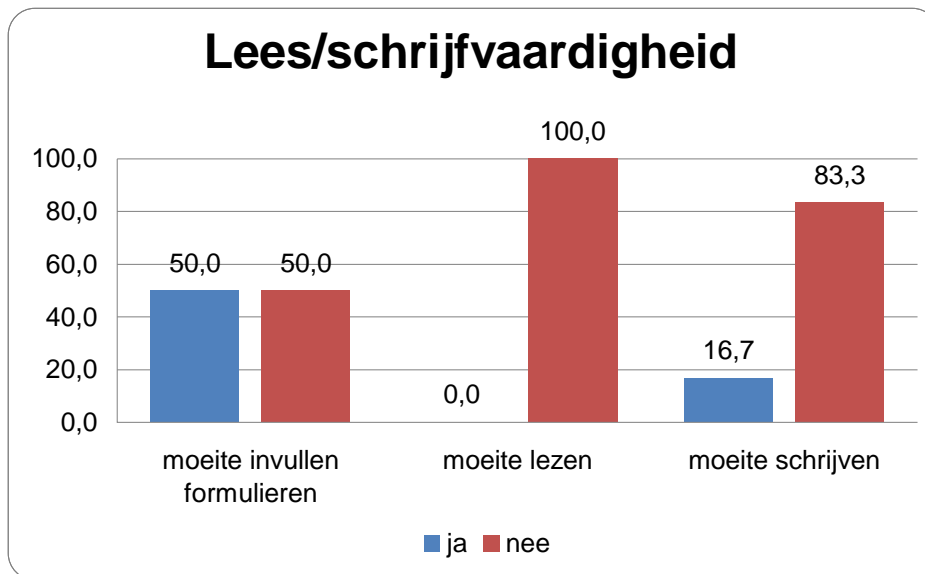
- Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?
- Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?
- Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?
- Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

*Resultaten: blok privacy 2008:*



Alle cliënten van Focus weten hoe zij inzage in hun dossier kunnen krijgen. Bovendien hebben alle cliënten er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke gegevens.

*Waardering laaggeletterdheid 2008:*



Cliënten van Focus hebben vooral moeite met het invullen van formulieren, geen moeite met lezen, maar 16% wel weer met schrijven.

**Rapportcijfers 2005:**

Project als geheel 9,8  
Bejegening 10

**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel: 8,2  
Bejegening 8,3

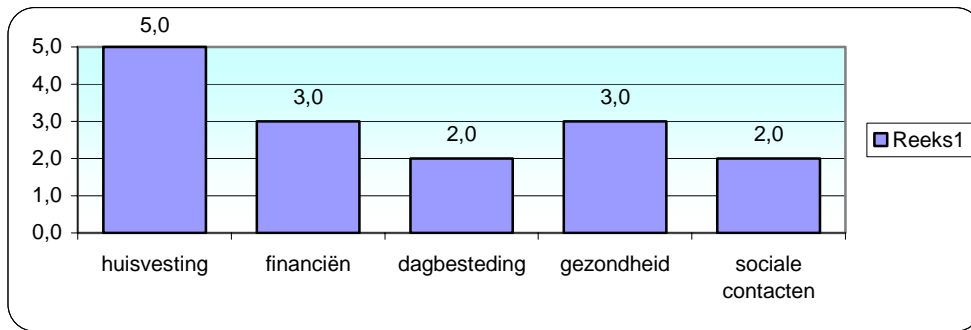
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Geen antwoorden

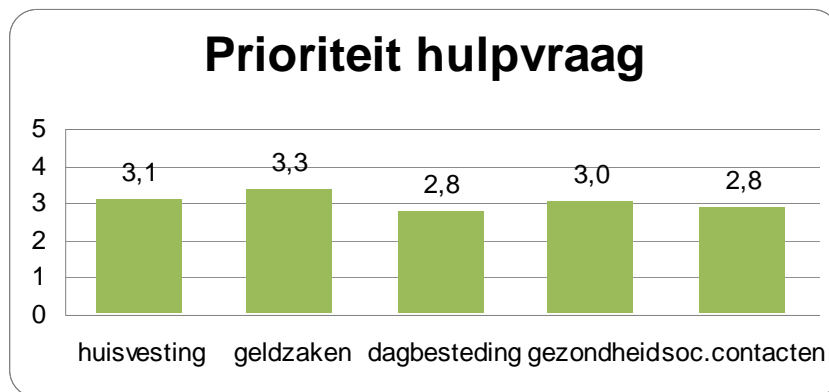
**Wat is een goede hulpverlener?**

- Goede luisteraar
- Goed luisteren en er wat mee doen
- Systematisch werken, nemen de tijd voor me en brengen rust
- Luisteren, met je praten en die er voor de volle 100% voor je is

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Zoals bij alle werkeenheden die zich bezig houden met opvang en begeleiding van dak- en thuislozen is de behoefte aan hulp bij het zoeken naar woonruimte en bij financiën groot. Opvallend is de groei in behoefte aan ondersteuning bij sociale contacten en dagbesteding.

**Aandachtspunten voor Focus zijn:**

1. 50% van de 6 geënquêteerde cliënten hebben moeite met het invullen van formulieren.
2. Bij de vraag wat is een goede hulpverlener is 3x goed kunnen luisteren genoemd.
3. De behoefte aan hulp was vnl. bij huisvesting – de behoeften zijn nu meer gespreid.
4. De rapportcijfers voor Focus als geheel en voor de bejegening verschillen significant van de cijfers van de andere werkeenheden binnen CVD. Het aantal respondenten is echter te klein om daaruit conclusies te kunnen trekken.

# Flexibel wonen 's-Gravenhof'

's- Gravendijkwal 8  
3014 EA Rotterdam  
Tel. 010-4367767



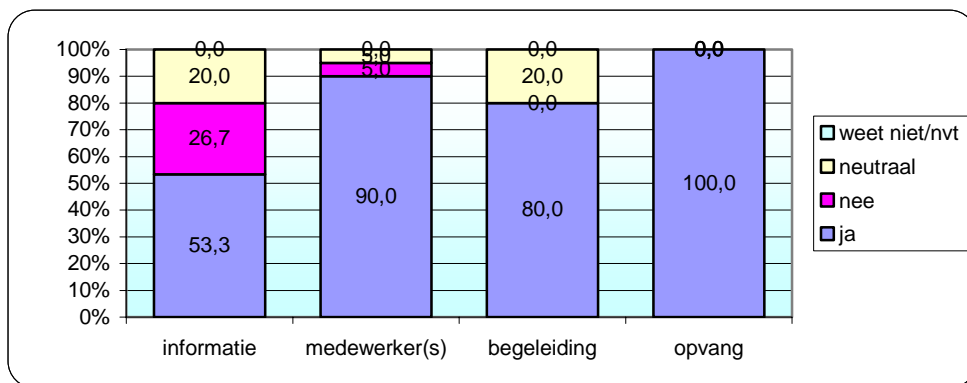
## 's-Gravenhof

's-Gravendijkwal 8  
3014EA ROTTERDAM  
telefoon: 010- 4367767

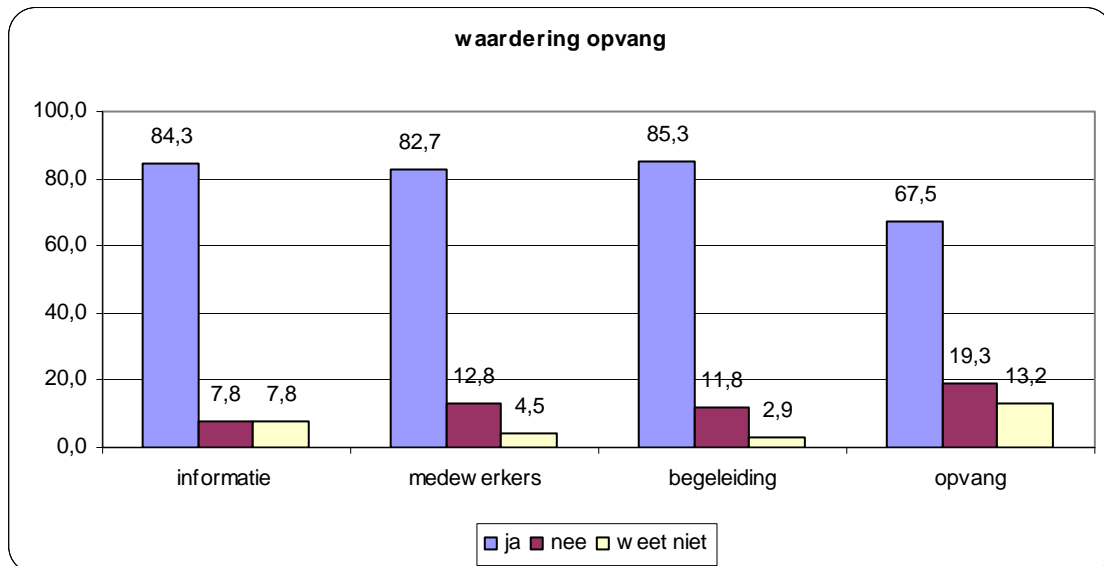
Datum afname: 15 maart 2005  
Aantal respondenten: 4  
Klanten op jaarbasis 2005: 50  
Fte's 2005: 10

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 12  
Klanten op jaarbasis 2008: 31  
Fte's 2008: 4,56 (17,61 gecombineerd met WWL)

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008:



#### Informatie

Ruim de helft van de cliënten van 's-Gravenhof was tevreden over de informatievoorziening. Dat werd in 2008 84%.

#### Medewerkers

De tevredenheid over de medewerkers was groot: 90% en nog steeds geeft 82% aan tevreden te zijn over de medewerkers.

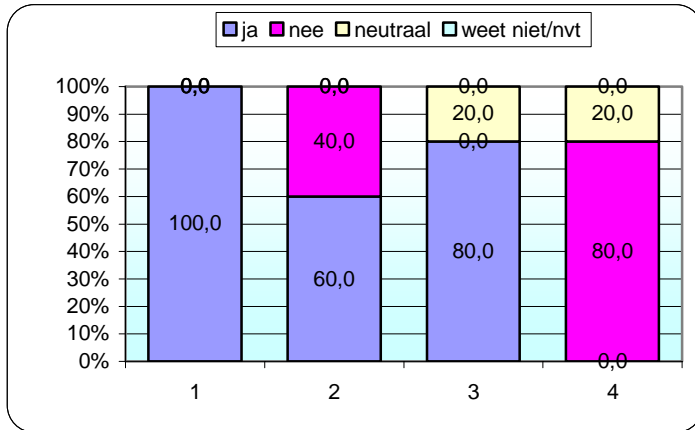
**Begeleiding**

De waardering over de begeleiding is gestegen naar 85%.

**Opvang**

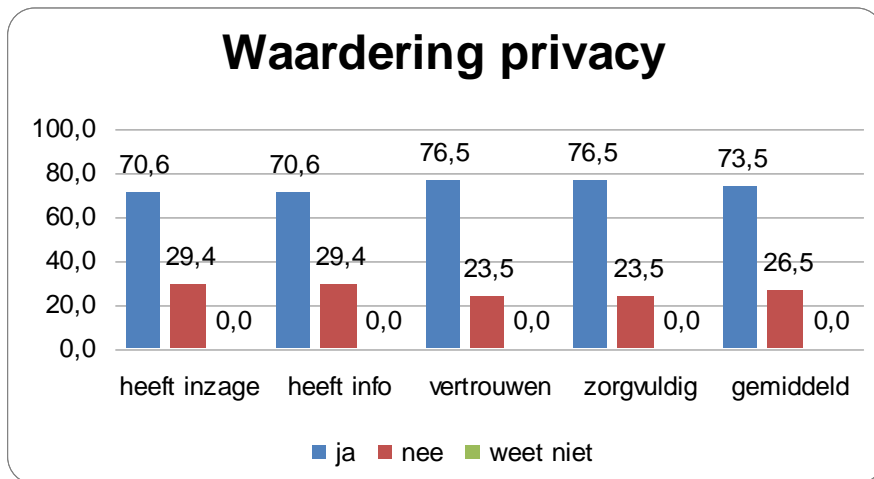
Over de opvangfunctie is men minder tevreden geworden, t.w. 67% was nog tevreden.

**Resultaten2005: blok privacy**



Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

**Resultaten2008: blok privacy**



30% van de cliënten wist niet hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen.

Wel heeft nog 76% er vertrouwen in dat zorgvuldig met privé-gegevens wordt omgegaan

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Weet nog niet ben hier net
- Duidelijke afspraken maken over de overgang
- Beter met huisvestigingszaken, duidelijke afspraken
- Dat men op een snellere manier een huis kan krijgen en niet via fasen
- Meer richten naar cliënten en minder naar de subsidie en werker
- Beter begeleiding
- Hangt van cliënten af
- Eten koken
- Beter met cliënt omgaan
- Tevreden
- Meer richten naar cliënten en minder naar .....
- Duidelijke afspraken
- Zo door gaan
- Goed begeleiden
- Wil eigenlijk niets mee te maken hebben

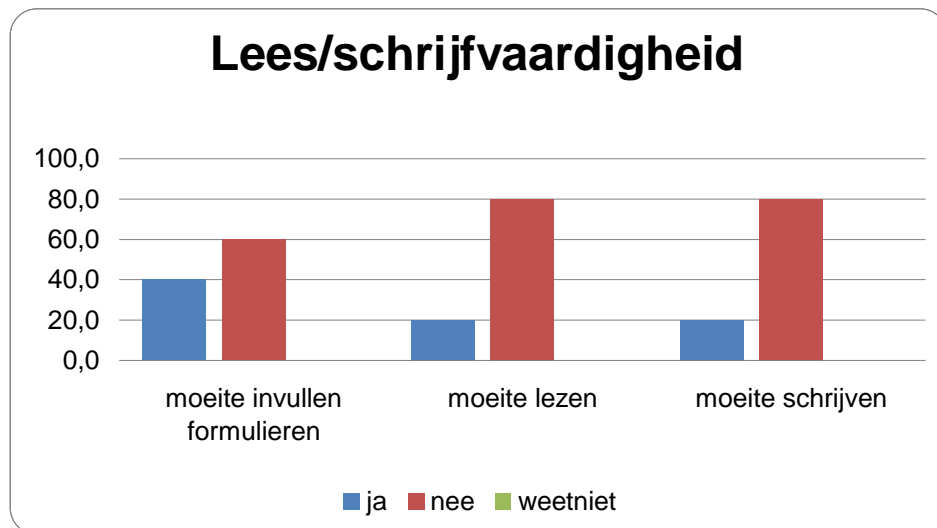
**Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

- Tevreden

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Goed luisteren (4x)
- Iemand die je goed begrijpt, veel vertrouwen geeft
- Helpt met problemen, achter je staat, volledig vertrouwen
- Klaar staan
- Als je iets vraagt dat ze klaar staan, initiatief nemen
- Behulpzaam
- Interesse tonen en goed luisteren
- Meer richten naar cliënten
- Behulpzaam
- Iemand die zich inzet
- Aandacht en respect
- Altijd voor je klaar staat
- Goed luisteren
- Iemand die naar je luistert en je helpt
- Goed begeleiden, eten koken, verzorgen
- Iemand die naar je luistert

**Waardering laaggeletterdheid 2008:**



Een hoog percentage mensen heeft hier moeite met het invullen van formulieren, maar toch ook 20% met lezen en met schrijven.

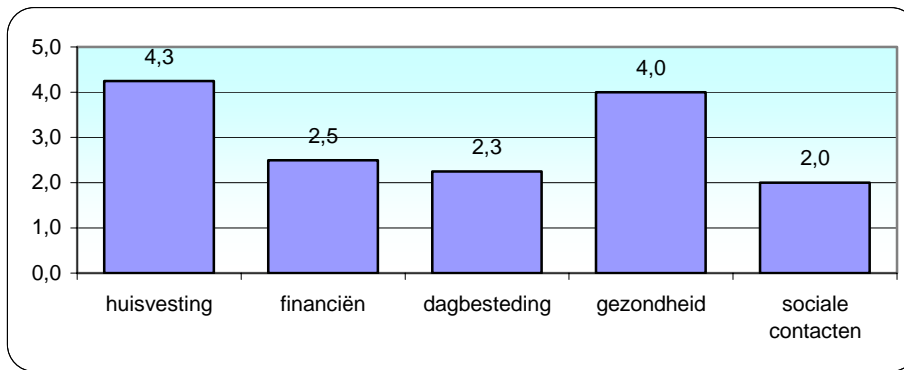
**Rapportcijfers 2005:**

Project als geheel 7,2  
Bejegening 7,6

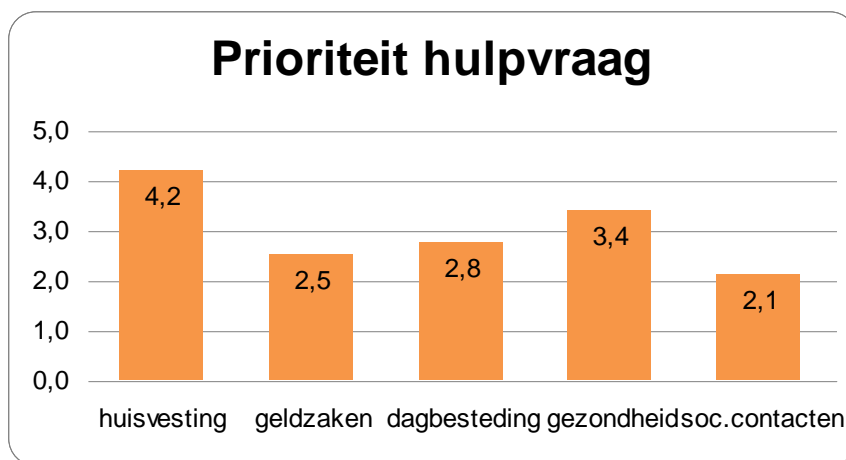
**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel 7,1  
Bejegening 7,6

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Net als bij de meeste andere werkeenheden is de behoefte aan hulp bij het vinden van huisvesting prioriteit nummer 1. Opvallend is de tweede plaats die gezondheidszaken blijft innemen onder de cliënten van 's-Gravenhof. De overige drie categorieën scoren minder hoog, hoewel de behoefte aan dagbesteding iets gestegen is.

**Aandachtspunten voor 's-Gravenhof:**

1. 30% van de 12 respondenten wist niet hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen.
2. De algemene waardering voor het omgaan met privacy is gedaald.
3. De waardering van de opvang binnen het project is verminderd.
4. 4x is genoemd dat een hulpverlener goed moet kunnen luisteren.
5. Ook hier weer veel mensen die moeite met het invullen van formulieren hebben.
6. De behoefte aan hulp bij zowel sociale contacten evenals dagbesteding is iets gestegen. Allicht biedt dit mogelijkheden.

‘Wonen, Werken,  
Leven  
Heemraadstraat

Heemraadstraat 44  
3023 VH Rotterdam  
Tel. 010-4367767



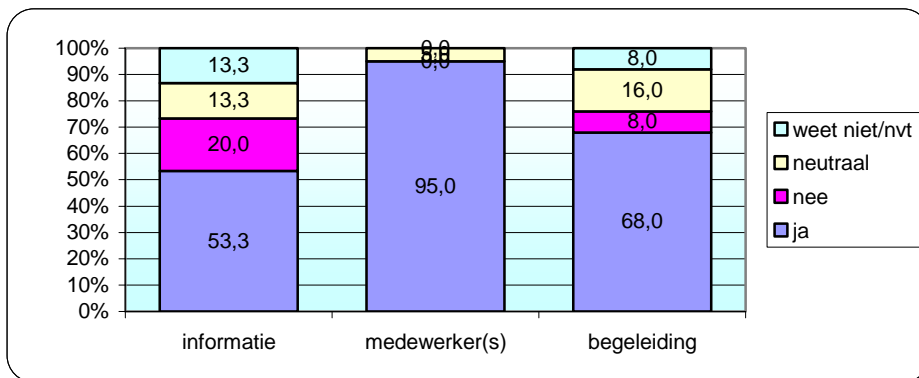
## WWL Heemraadstraat

Heemraadstraat 44  
3023VH ROTTERDAM  
telefoon: 010- 4367767

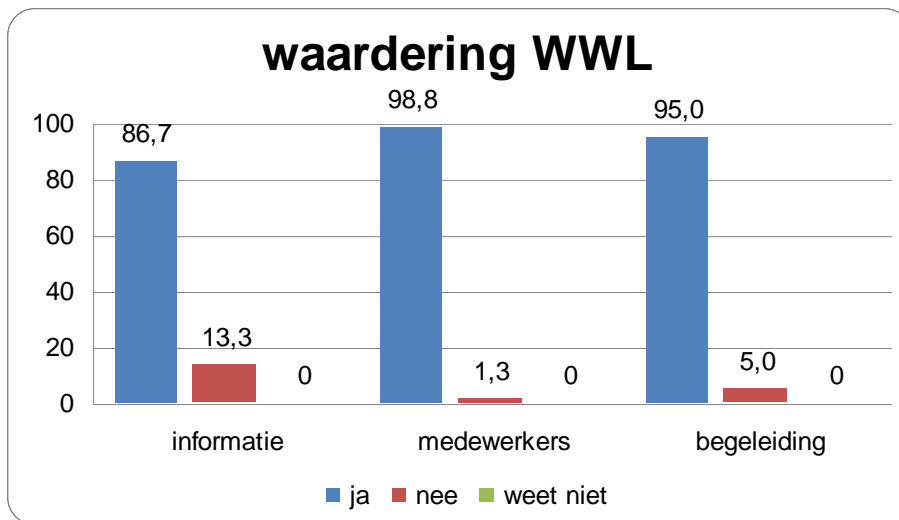
Datum afname: 18 maart 2005  
Aantal respondenten: 5  
Klanten op jaarbasis 2005: 50  
Fte's 2005: 3

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 9  
Klanten op jaarbasis 2008: 34  
Fte's 2008: 4,44

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### Informatie

Ruim de helft van de cliënten van WWL Heemraadstraat was tevreden over de informatie die zij hebben ontvangen van de medewerkers. In 2008 werd dit 86%.

#### Medewerkers

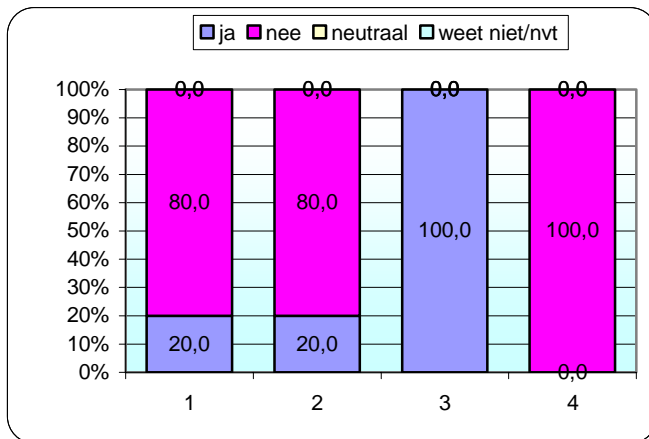
Over de medewerkers waren en zijn de cliënten van WWL Heemraadstraat goed te spreken: 98% is tevreden over de medewerkers.

#### Begeleiding

68% van de respondenten was tevreden over de begeleiding. In 2008 werd dat 95%. Een opmerkelijke vooruitgang.

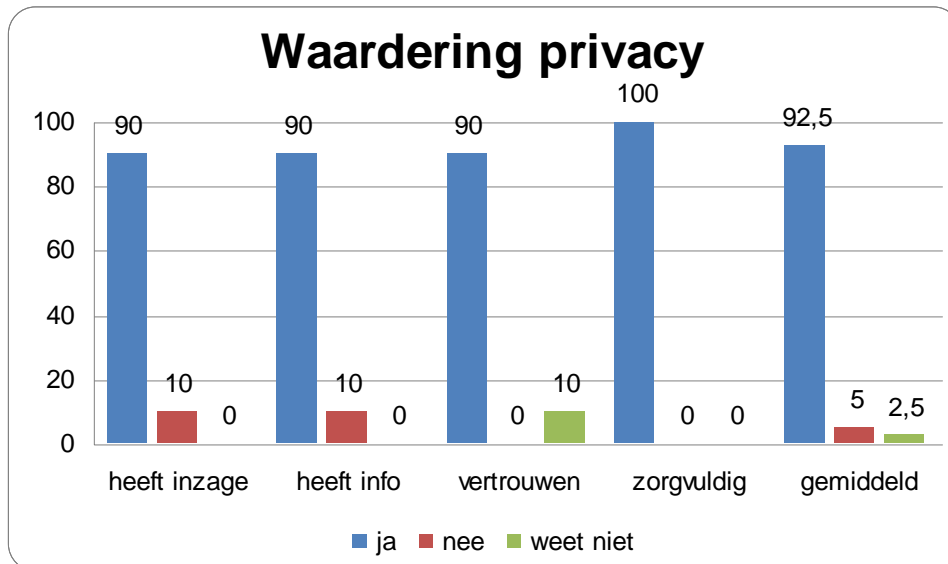
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Resultaten: blok privacy 2005:



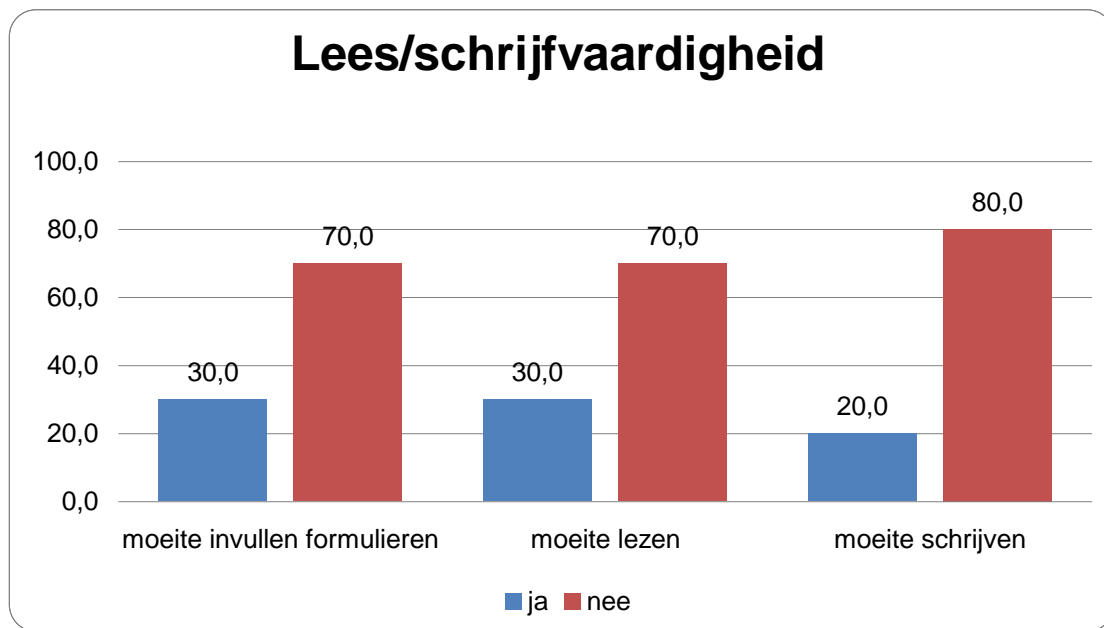
Standaard 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Standaard 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Standaard 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Standaard 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

### Resultaten: blok privacy 2008:



Ook op dit terrein scoort deze werkeenheid een opmerkelijke vooruitgang. Daar waar in 2005 nog maar 20% van de cliënten wist wat ze moesten doen om hun dossier in te zien is dat nu gestegen naar 90%. Ook is nu 90% van de mensen daarover geïnformeerd door de medewerkers

Waardering laaggeletterdheid 2008:



Veel cliënten hebben moeite met zowel het lezen als met het invullen van formulieren. Toch ook nog 20% met schrijven.

**Rapportcijfers 2005:**

**Project als geheel** 8,0  
**Bejegening** 8,2

**Rapportcijfers 2008:**

**Project als geheel** 6,9  
**Bejegening** 6,9

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Zorgen dat de bewoners een woning krijgen die dat nodig hebben
- Meer aandacht, rekening houden met bewoners
- Kan beter worden
- Meer aandacht geven
- Beter omgaan met bewoners
- Tevreden
- Rekening houden met de problemen van de bewoners
- Aandacht besteden
- Belofte nakomen
- Beter omgaan met bewoners

**Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

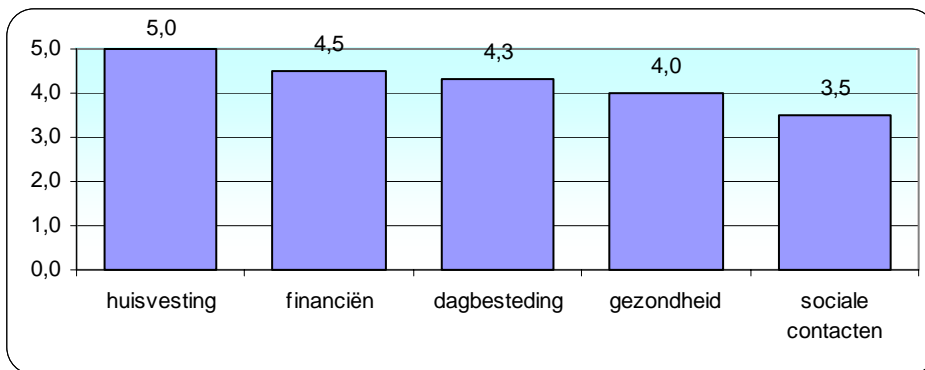
- Vragen onduidelijk
- Nee is goed zo

**Wat is een goede hulpverlener?**

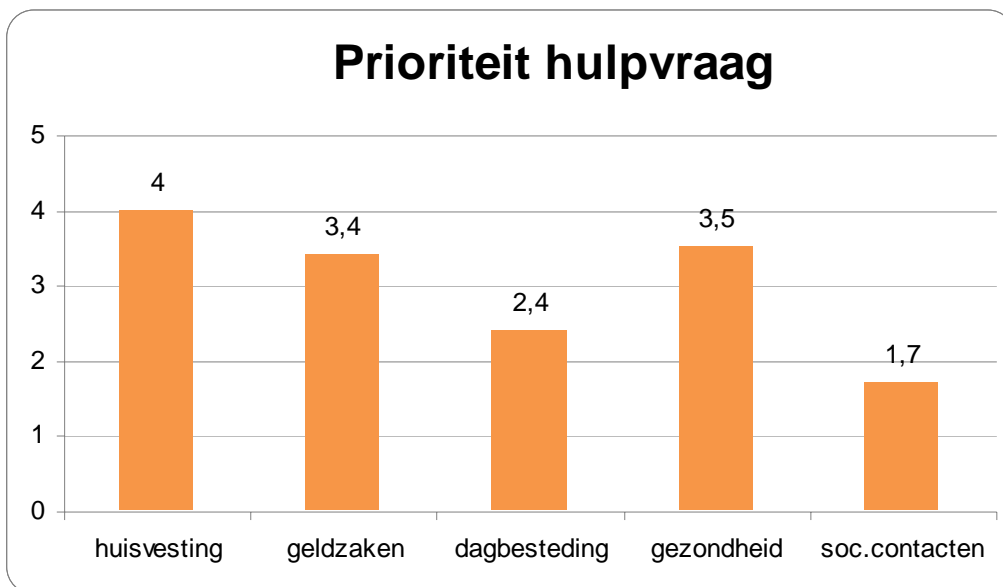
- Huur verminderen
- Iemand die de tijd neemt, helpen met formulieren in te vullen
- Iemand die je bij je problemen kan helpen
- Weet niet
- Luisteren naar cliënten, en niet eigen zin, maar overleg met cliënt
- Hulp bij problemen
- Zich aan hun woord houden
- Behulpzaam, goede begeleider

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:



### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:



Uit de grafiek blijkt dat de behoefte aan hulp bij huisvesting, financiën en gezondheid hoog blijft. Dagbesteding en sociale contacten scoren aanmerkelijk minder hoog dan in 2005.

### Aandachtspunten voor WWL Heemraadsstraat:

1. Het aantal verschillende cliënten op jaarbasis is gedaald van 50 in 2005 naar 34 in 2008. Dit kan zowel een goed teken zijn maar ook een aandachtspunt als men WWL niet meer weet te "vinden". 9 cliënten zijn geënquêteerd.
2. Ook hier weer veel mensen die moeite hebben met het invullen van formulieren, met lezen en schrijven.
3. De behoefte aan hulp bij sociale contacten is gehalveerd.
4. De behoefte aan hulp bij dagbesteding is ook bijna met de helft verminderd.

# (Z)onder Dak wonen

Noordsingel 250  
3032 BN Rotterdam  
Tel. 010-4430700



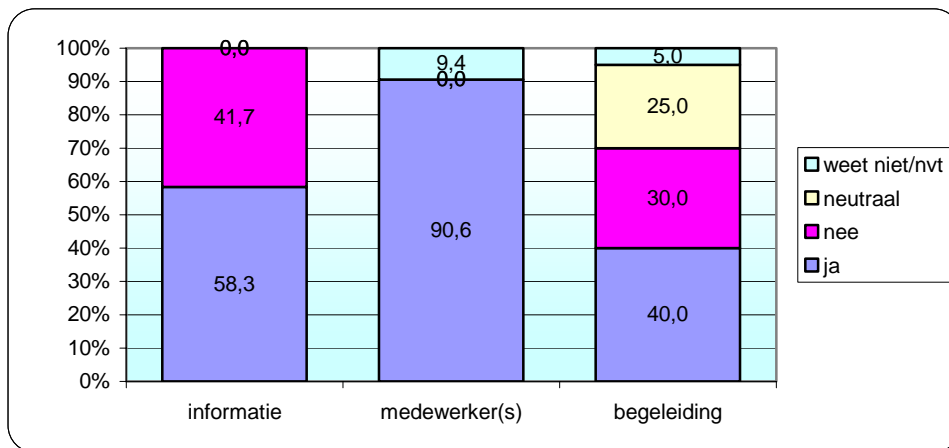
## (Z)onder Dak

Noordsingel 250  
3032BN ROTTERDAM  
telefoon: 010-4430700

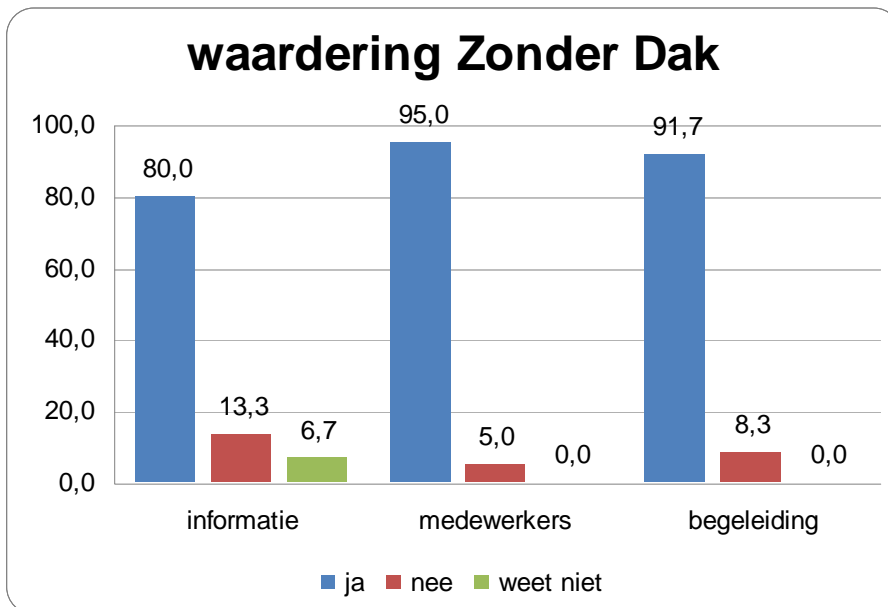
Datum afnam 2005:  
Aantal respondenten: 4  
Klanten op jaarbasis 2005: 74  
Fte's 2005: 10

Datum afname 2008:  
Aantal respondenten: 5  
Klanten op jaarbasis 2008: 159  
Fte's 2008: team 1: 10,53  
team 2: 8,25

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### Informatie

De algemene waardering over de informatie is gestegen naar 80% in 2008. Over de interne mogelijkheden is voldoende informatie gegeven volgens de cliënten. Over de externe mogelijkheden slechts zeer beperkt.

#### Medewerkers

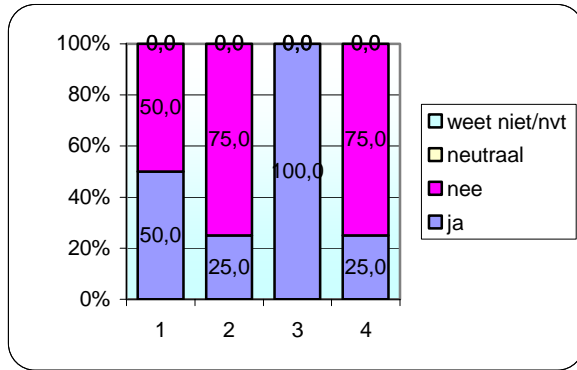
Over de medewerkers was en is men zeer tevreden.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Begeleiding

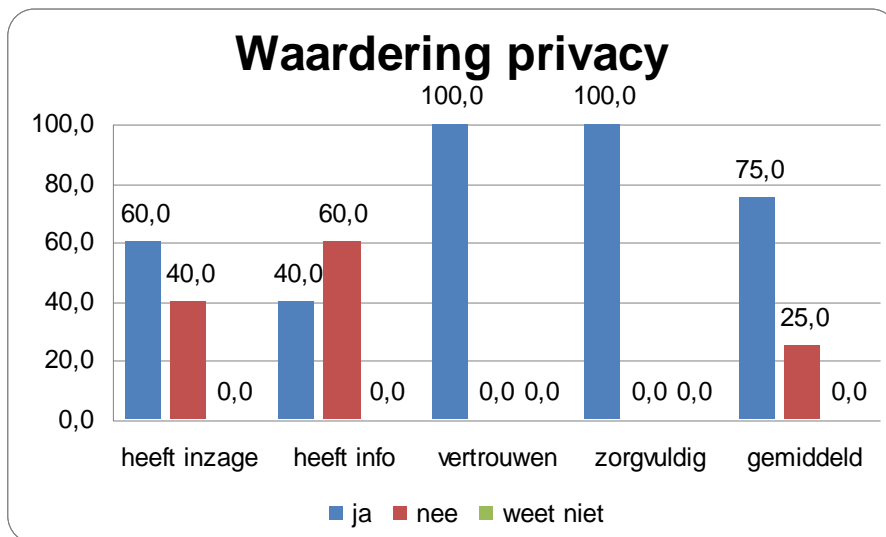
Over de begeleiding was (slechts) 40% tevreden in 2005. De waardering voor het resultaat van de begeleiding is in 2008 gestegen naar 91,7%. Een aanmerkelijke vooruitgang.

### Resultaten: blok privacy 2005:



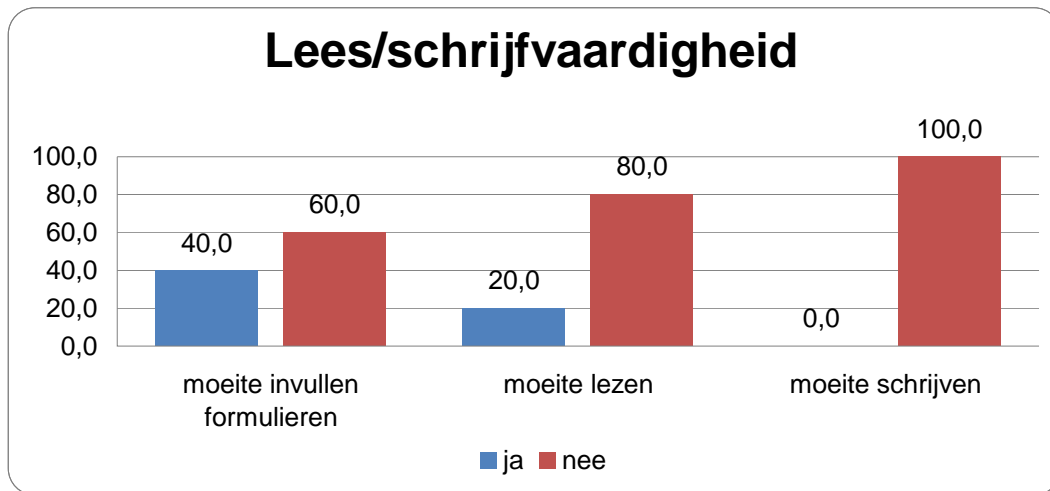
Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgaan?

### Resultaten: blok privacy 2008:



Cliënten waren en zijn slechts voor 60% geïnformeerd dat er een dossier is en hoe men dat in kan zien. Wel heeft nog steeds 100% van de klanten er vertrouwen in dat zorgvuldig met privé-gegevens wordt omgegaan.

Waardering laaggeletterdheid 2008:



40% van de cliënten heeft moeite met het invullen van formulieren, 20% met lezen en opvallend geen enkele cliënt had het met schrijven. Een verklaring hiervoor hebben we niet kunnen vinden.

**Rapportcijfers 2005**

Project als geheel 8,3  
Bejegening 8,0

**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel: 8,0  
Bejegening: 8,2

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Minder cliënten per woonbegeleider
- Zou niet weten
- Nu beklemmend huurcontract mag zelf weinig verbeteren, in 7 jaar niets opgeknapt
- Meer naar cliënt luisteren en brandveiligheid
- Huurkorting die Woonbron geeft voor huurder zou aan de huurder gegeven moeten gegeven worden
- Er is niets aan te doen 9 is het hoogst
- Het is goed
- Begeleidster is te jong
- Me gedachten lezen
- Ze gaan normaal met me om

**Heeft u nog opmerking over de vragen of heeft u vragen gemist?**

- Vragen over de financiële situatie

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Iemand die maatwerk levert
- Iemand die zich van afstand toch je de weg kan wijzen
- Vertrouwelijk mee kunnen zijn, open zijn
- Eén persoon die buiten het doosje durft te kijken
- Die de problemen oplost die zijn ontstaan

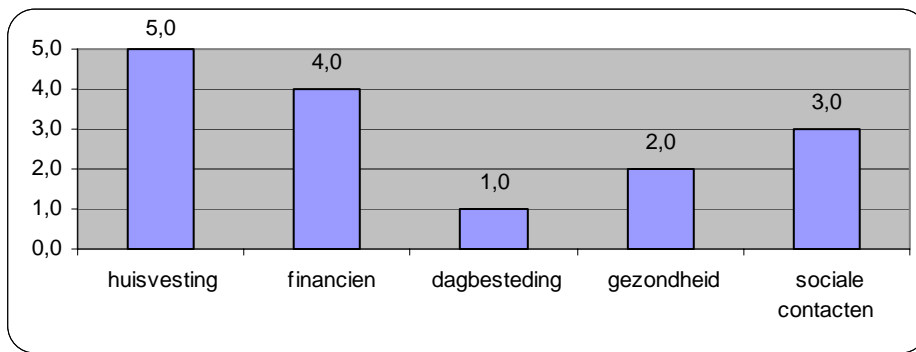
**Rapportcijfers 2005:**

Project als geheel 8,4  
Bejegening 7,9

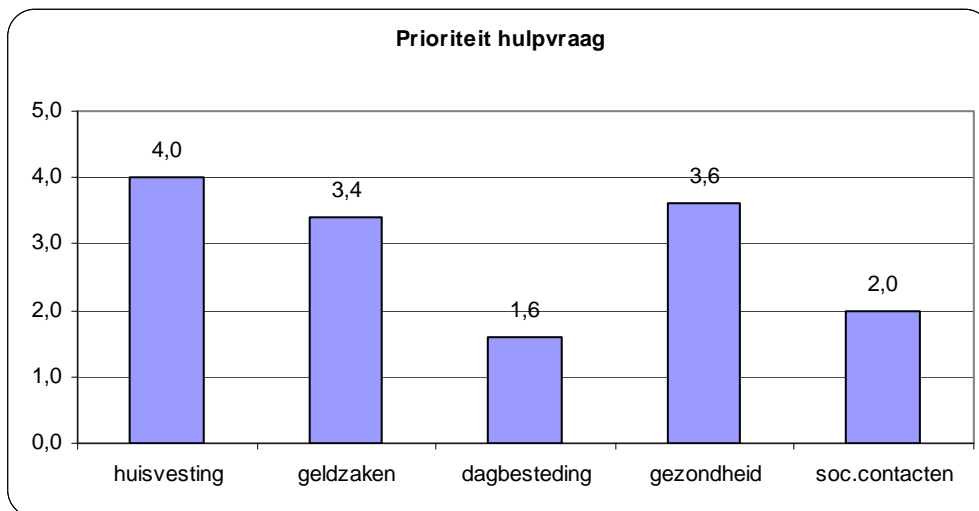
**Rapportcijfers 2008:**

Project als geheel 8,4  
Bejegening 7,9

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2006:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Ook hier is weer grote behoefte aan ondersteuning bij huisvesting. Opvallend is ook hier dat de wens naar hulp bij sociale contacten is verminderd en ook op het gebied van hulp bij gezondheid is toegenomen. De behoefte aan hulp bij dagbesteding blijft het laagst.

**Aandachtspunten voor (Z)Onder Dak:**

1. De algemene waardering is weliswaar gestegen op onderdelen maar het aantal cliënten is onvoldoende om representatief te zijn, nl. 5 respondenten.
2. De behoefte aan ondersteuning bij gezondheid is bij deze kleine groep geënquêteerde mensen gestegen.
3. Het viel op dat een beperkt percentage van de respondenten geïnformeerd waren door hun begeleider dat er een dossier van hen was.

# ‘Home, Sweet Home’

Lange Hilleweg 256  
3073 BZ Rotterdam  
Tel. 010-486 66 25

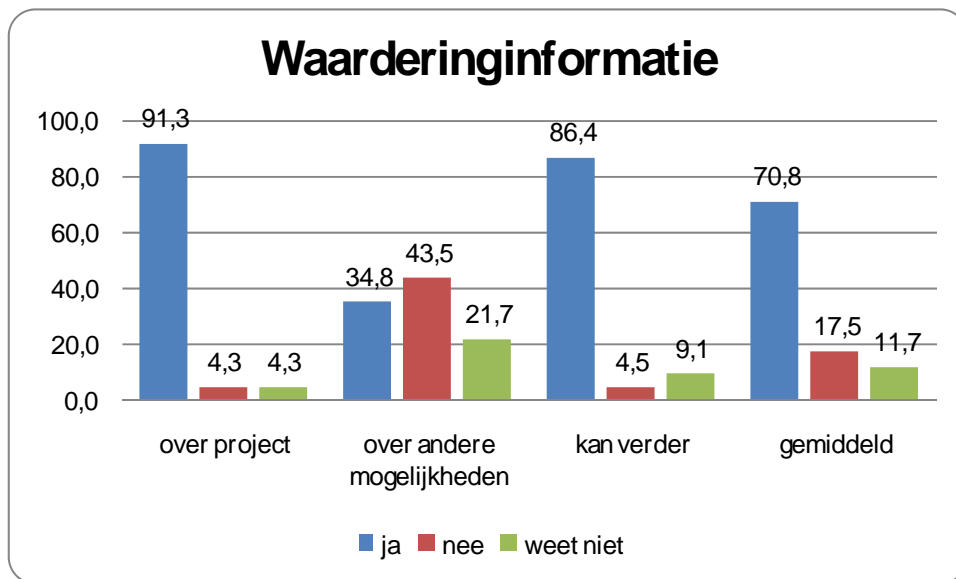


## Home Sweet Home

Lange Hilleweg 240  
3073BZ ROTTERDAM  
Tel.: 010-4853180

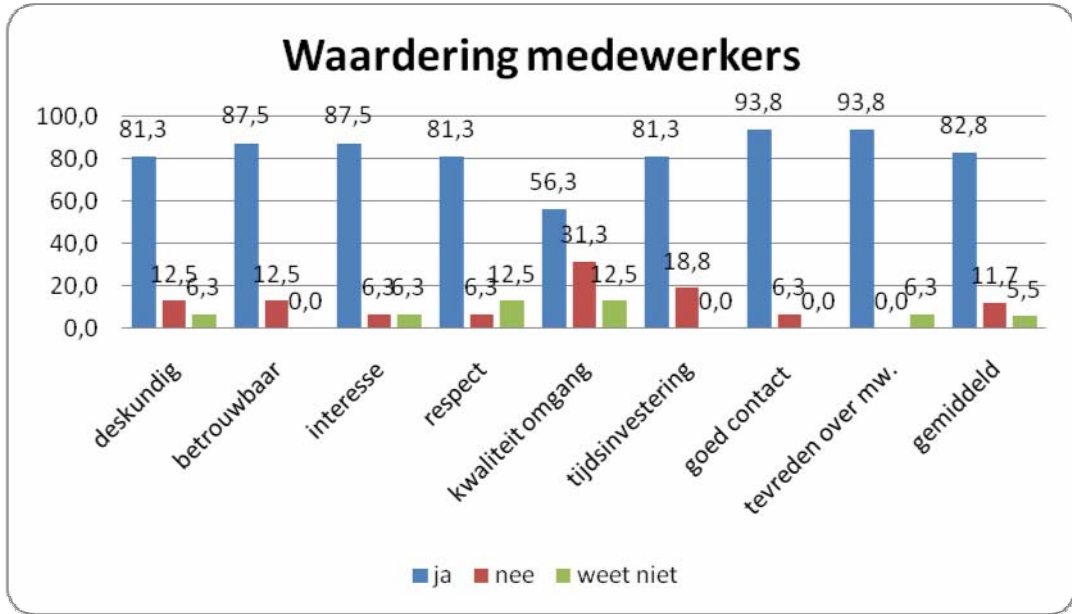
Datum afname: 2008  
aantal geënquêteerden: 16  
65 intakes  
fte: 3 x 1 fte, 3 x 0,5 fte

### Waardering informatie 2008:



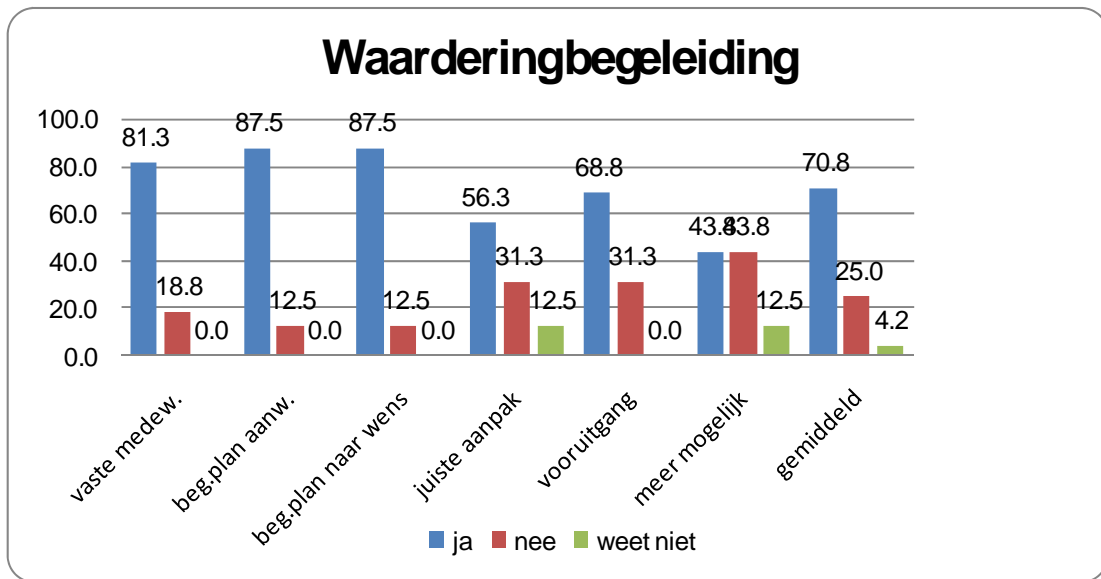
Opvallend is het geringe percentage cliënten dat op andere mogelijkheden, buiten Home Sweet Home, geattendeerd is. Slechts 34,8%.

Waardering medewerkers 2008:



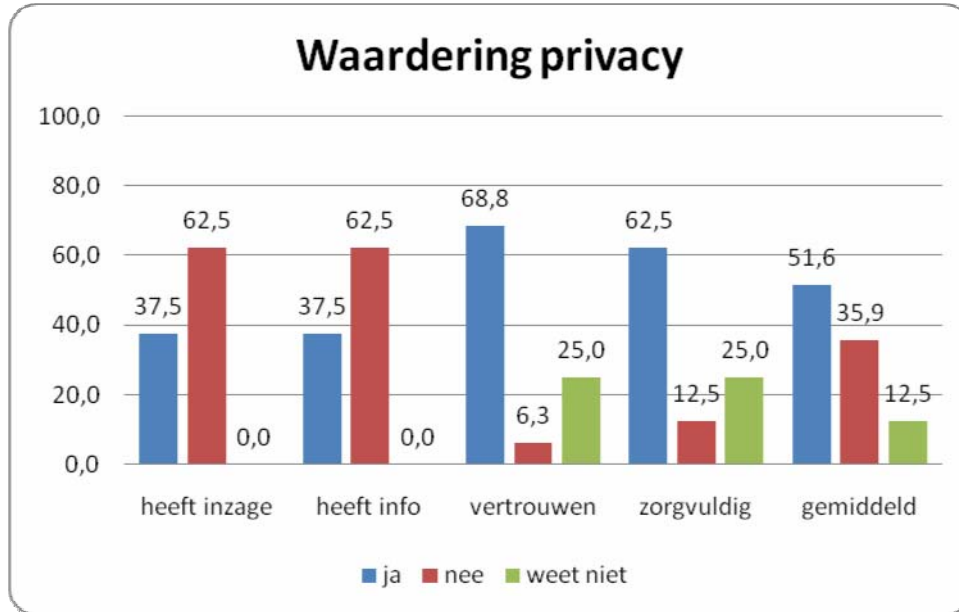
Naast alle hoge waarderingen valt op dat slechts 56% van de cliënten vindt dat medewerkers weten hoe ze met hen om moeten gaan.

Waardering begeleiding 2008:



Ook hier weer een aantal hoge scores maar toch vindt maar 43% dat ze door de begeleiding beter met mensen en situaties om kunnen gaan waar ze eerder problemen mee hadden.

Waardering privacy 2008:



Slechts 37% van de cliënten weet dat er een dossier van hen is.

**Rapportcijfers:**

**Project als geheel: 6,9**

**Bejegening: 7,1**

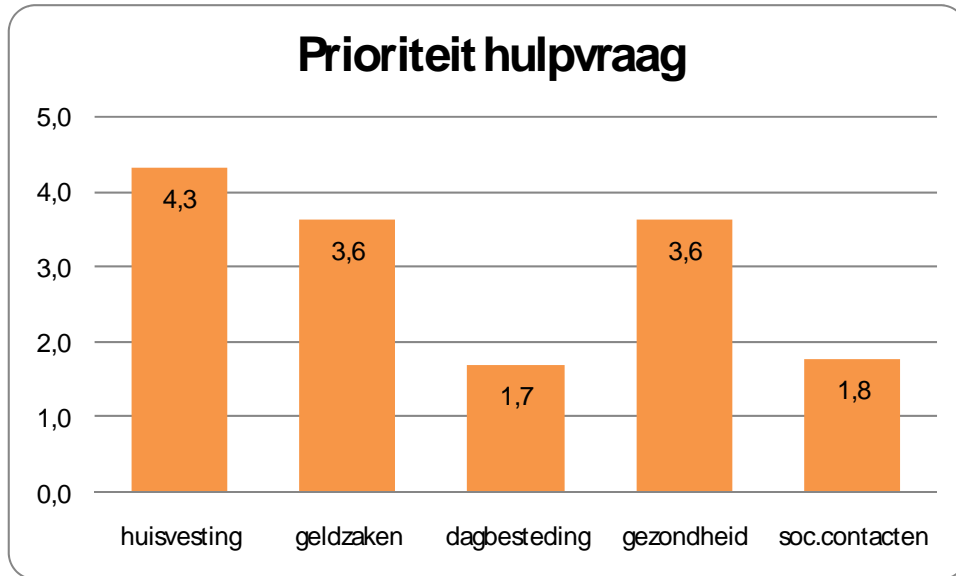
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Meer overleg
- Naamsverandering
- Begeleiders moeten zich professioneler opstellen
- Trakteren en werk goed uitvoeren
- Beter luisteren en niet als kind behandelen
- Meer naar mensen luisteren
- Flexibel zijn en soms doorwerken
- Georganiseerder
- De aanloopproblemen overleven

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Interesse tonen voor zaken client
- Iemand die cliënten's werkelijke intenties erkent en niet met vooroordelen klaarstaat
- Goed luisteren
- Oplossing vinden
- Begrip
- Goed luisteren
- Iemand die zich professioneel gedraagt
- Veel ondersteuning
- Fysiek en emotioneel dingen meegemaakt om te kunnen meepraten
- Iemand die goed luistert en die mensen behandelt met respect
- Iemand die luistert
- Iemand met inlevingsvermogen en goed luistert
- Iemand die klaar voor je staat en afspraken na komt
- Een sociaal mens en doortastend

- Resultaten prioriteit hulpvraag 2008:



**Aandachtspunten voor Home Sweet Home:**

1. 31 procent van de 16 respondenten geeft aan dat medewerkers niet weten hoe ze met hen om moeten gaan.
2. 43 procent van de cliënten is niet geïnformeerd over de mogelijkheden buiten HSH.
3. 62 procent van de klanten geeft aan dat ze niet weten hoe ze inzage in hun dossier moeten krijgen en zijn daarover ook niet geïnformeerd door de medewerkers. Dit vinden wij verontrustend.
4. Goed luisteren en beter begeleiden zijn de meest voorkomende adviezen van cliënten wat betreft de hulpverlening.
5. Nog niet de helft van de cliënten geeft aan dat ze beter met mensen en situaties om kunnen gaan waar ze eerder problemen mee hadden.
6. Het valt ons op dat de behoefte aan ondersteuning bij sociale contacten zo laag is.

# Jongeren

## Diverse woonprojecten in de stad

Glashaven 42  
3011 XJ Rotterdam  
Tel. 010-2438100

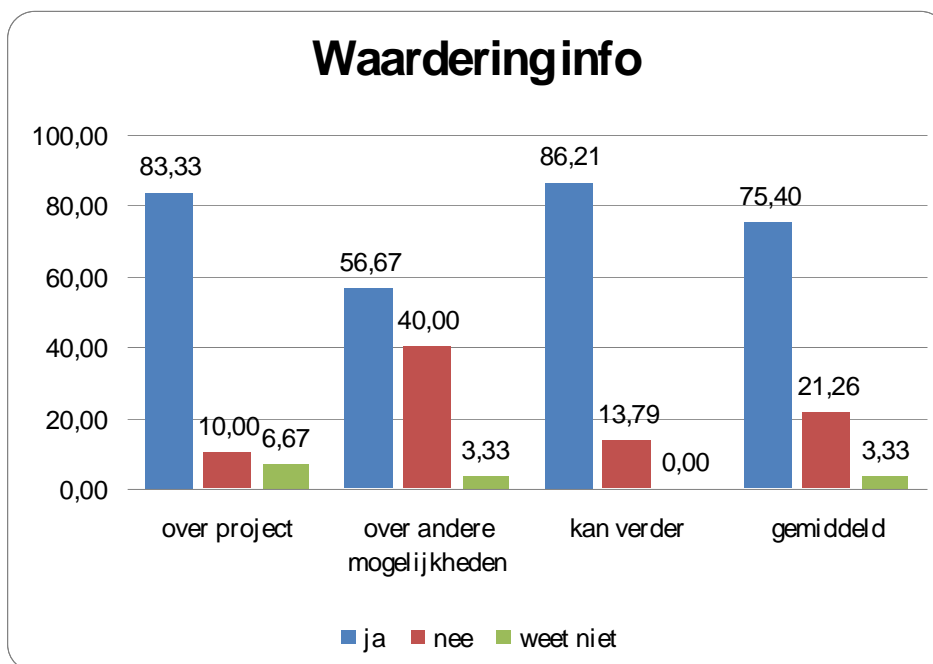


## Jongeren

Glashaven 42 (div. woonprojecten in de stad)  
Rotterdam  
Tel. 010-2438100

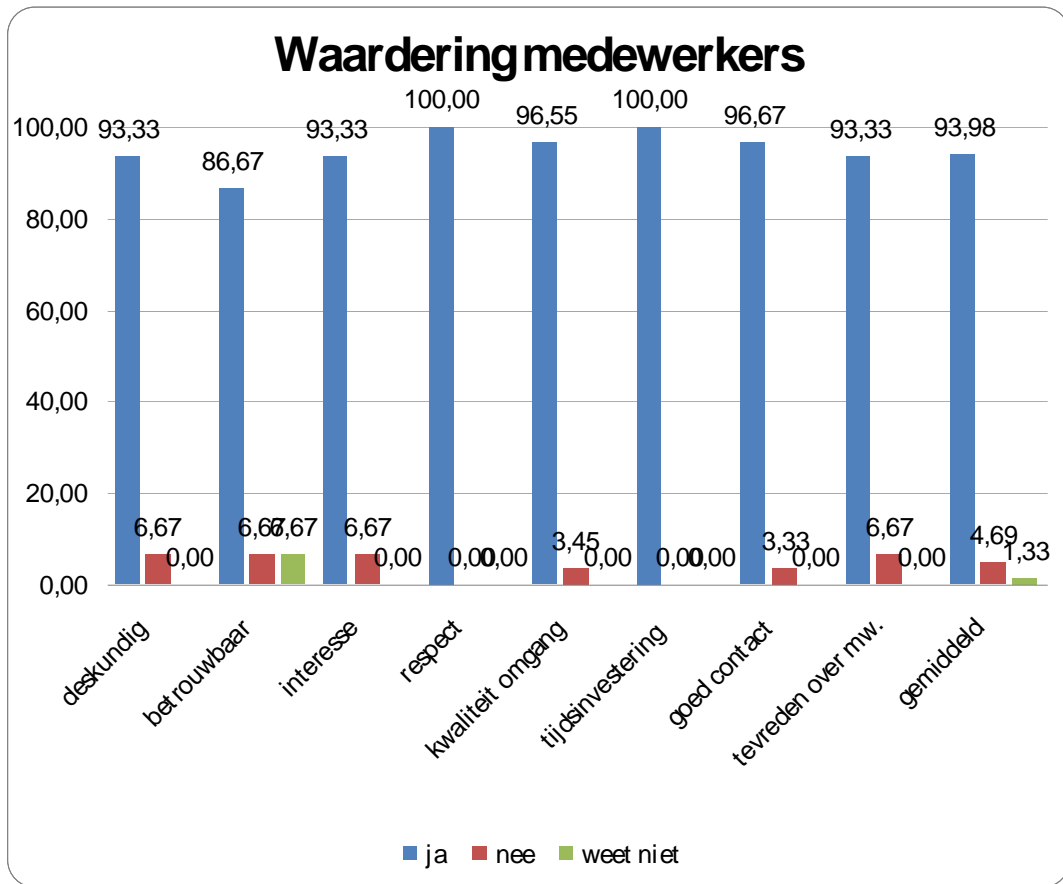
Datum afname 2008  
Aantal fte: 16,8  
Aantal jongeren: 235 excl. 54 kinderen  
Aantal jongeren geënquêteerd : 37

### Waardering informatie2008:



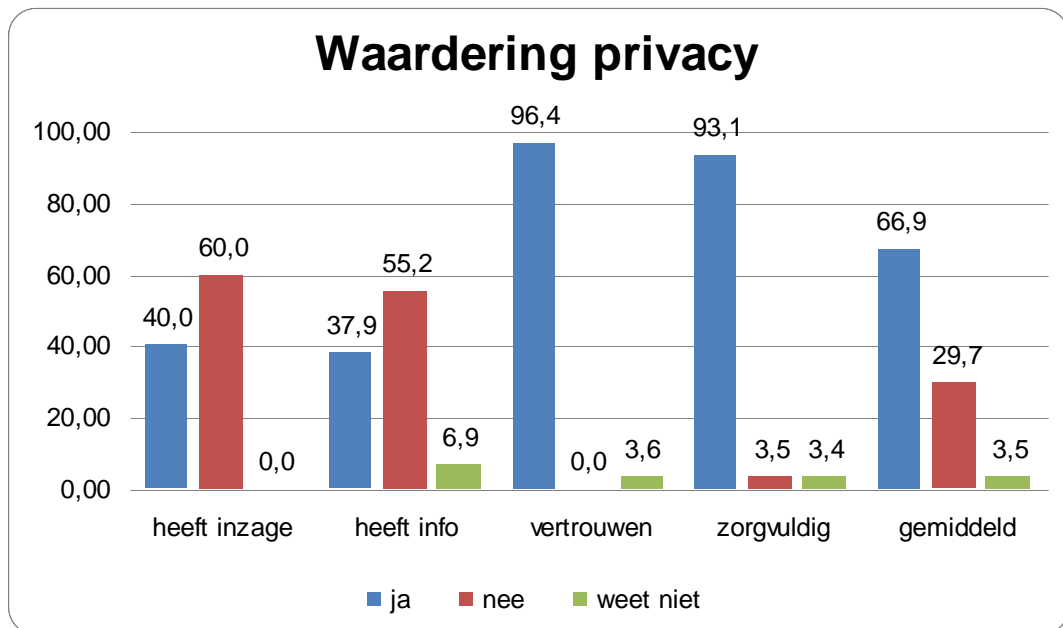
Opvallend is dat men vooral met de verkregen informatie verder kan komen. Ook in deze werkeenheid is slecht aan 56% van de cliënten verteld welke andere mogelijkheden er zijn buiten het project.

Waardering medewerkers 2008:



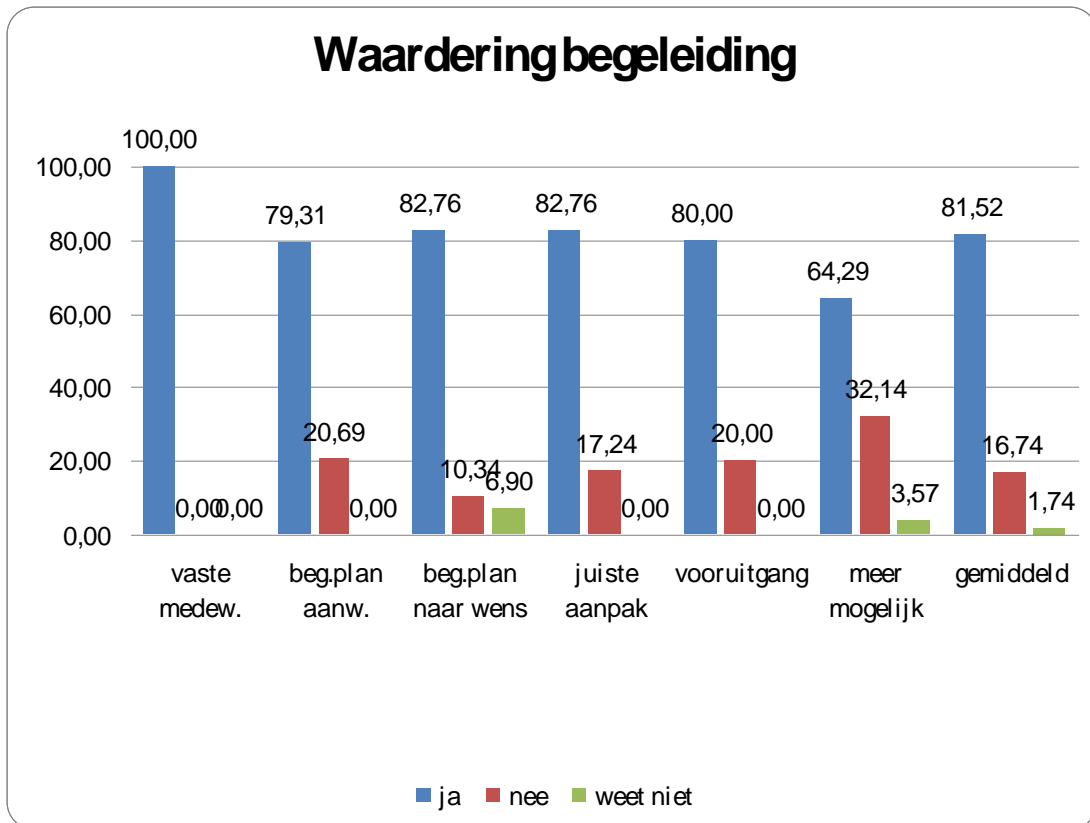
De waardering voor de medewerkers is bij de jongeren toch zeer hoog.

Waardering privacy 2008:



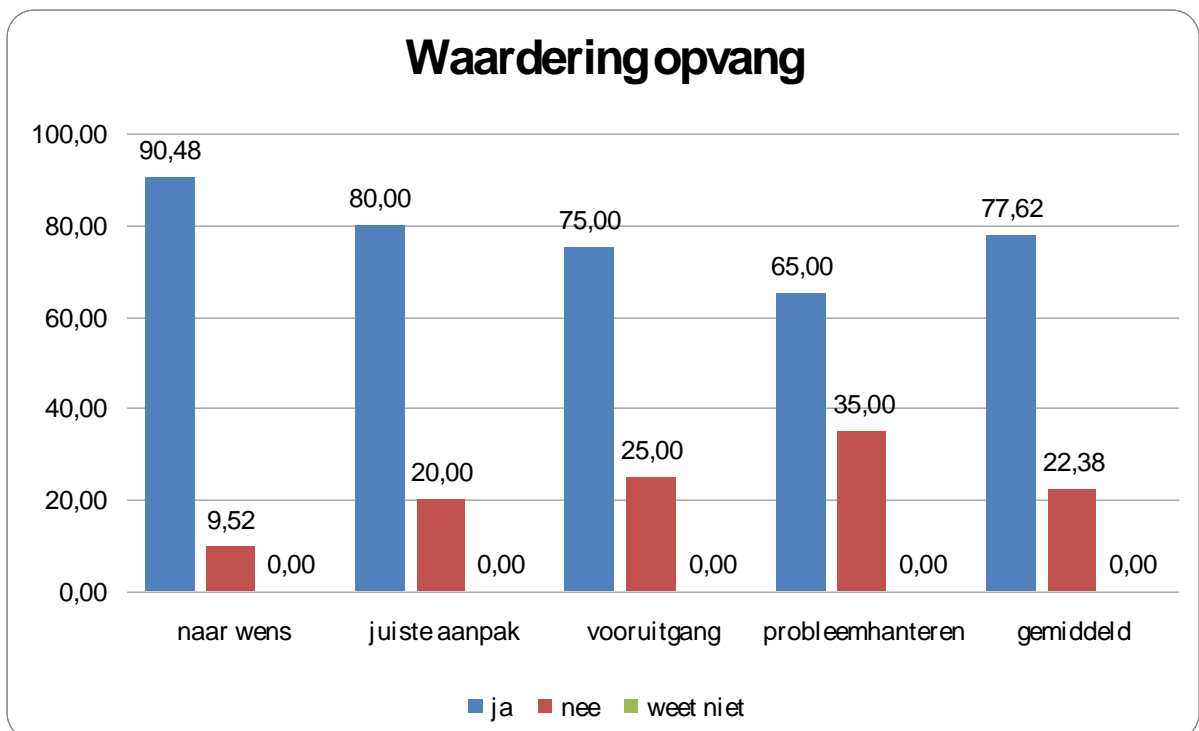
Slechts ongeveer 40% van de jongeren weet dat er een dossier van hen is of is hierover geïnformeerd. Echter, wel heeft 96% van hen er vertrouwen in dat er zorgvuldig met hun prive-gegevens wordt omgegaan.

Waardering begeleiding 2008:



Ook hier valt weer op dat wel 79% van de jongeren weet dat er een begeleidingsplan gemaakt is (en slechts rond de 40% weet wat ze moeten doen om inzage in hun dossier te krijgen en daarover voldoende zijn geïnformeerd door een medewerker).

Waardering opvang 2008:



## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

De gemiddelde waardering is ruim voldoende. 65% kan door de opvang beter omgaan met mensen en situaties waar men eerder problemen mee had. Dit is weliswaar de laagste score maar is toch een goed resultaat met deze doelgroep.

### Rapportcijfers

|            |     |
|------------|-----|
| Project    | 7,3 |
| Bejegening | 7,6 |

**Op de vraag: u kunt door de begeleiding beter omgaan met huisvestingszaken gaf 59% "ja" als antwoord.**

**Ten aanzien van geldzaken gaf 68% "ja" als antwoord.**

**Voor dagbesteding antwoordde 65% met Ja**

**Met sociale contacten was 60% positief.**

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Meer huisbezoek
- Weet niet
- Goed zo
- Weet niet goed
- Tevreden
- Goed
- Weet niet
- Algemeen oppakken
- Sneller handelen
- Helpen met huis opknappen
- Beter helpen en beter hulp bieden
- Afspraken naleven, regels naleven zoals de cliënten ook doen
- Sneller werken
- Aan afspraken houden
- Meer opletten brandmelding
- Mensen thuis voelen
- Niet teveel op mensen letten
- Schoon houden van het gebouw zit met drie jongens op verdieping voelt zich niet veilig als enigst meisje
- Regels
- Duurt lang als er iets stuk is, alles snel vies, alles moet gemaakt worden
- Eerlijk zijn
- Niet agressief, baas stellen
- Meer activiteiten
- Meer tijd hebben
- Doet het goed
- Goed zo
- Goed zo
- Minder frustratie duiden
- Contact vragen over achtergrond
- Vaker afspreken
- Extra begrip tonen
- Meer helpen
- Meer luisteren naar cliënten
- Afspraken nakomen, aanspreekbaar zijn
- Afspraken nakomen en op tijd zijn
- Meer tijd besteden aan cliënten
- Nee, heel erg goed
- Niet zoveel op iemands nek zitten
- Meer informatie willen, meer hulp
- Goed genoeg
- Niet agressief
- Soepeler omgaan met regels

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Inleven, respect
- Betrokkenheid, goed/ slecht gaat, sociaal contact
- Hulpzaam
- Betrouwbaar, geduldig, flexibel, goed luisteren, behulpzaam
- Open staan, luisteren, ondernemen
- Weet niet
- Spontaan, luisteren, in mijn schoenen kunnen verplaatsen
- Betrouwbaar, interesse, professioneel
- Snel hulp bieden, vertrouwen
- Luisteren, vertrouwen
- Goed communiceren
- Afspraken nakomen
- Begrip tonen

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

- Meer tijd aan dagbesteding voor cliënten
- Altijd klaar staan
- Goede gesprekken, afspraak nakomen
- Weten waar je over praat, helpen
- Luisteren, zorgzaam, harder werken
- Afspraak houden, respect
- Klaar staan, tijd besteden aan cliënt
- Goede hulp bieden
- Helpen met papier werk, en school regeling en wat sneller werken
- Respect, goede band
- Respect, eerlijkheid
- Goede babbel/ band
- Tijd nemen voor je, gewoon iets kwijt kunnen, met ze kunnen praten, geïnteresseerd, je kunt er altijd terecht
- Geduld, goed luisteren
- Goed kunnen luisteren en kunnen onthouden, persoon kunnen aanvoelen, persoonlijk kunnen opnemen, wat meer hard kunnen geven
- Inleven in een ander, respect hebben en geven, professioneel overkomen, mijn goed gevoel geven dat ik belangrijk ben, afspraken nakomen
- Als je problemen hebt probeer altijd op te lossen
- Goed inleven, vertrouwen en samen kijken naar wat er beter moet
- Doel gericht, systematisch, respect, privacy
- Geduld, goed kunnen luisteren, meedenken in jou situatie
- Attent van wat er allemaal gebeurt
- Altijd voor je klaar staan.

### Aandachtspunten voor Jongeren:

1. **40 procent van de jongeren is niet geïnformeerd over mogelijkheden buiten het project.**
2. **55 procent heeft geen informatie gehad dat er een dossier van hen was.**
3. **32 procent is niet in staat dingen beter te doen sinds ze begeleiding hebben gekregen.**

# ‘Abtsweg’

Korenaerstraat 25a  
3023 XD Rotterdam  
Tel. 010-4778017



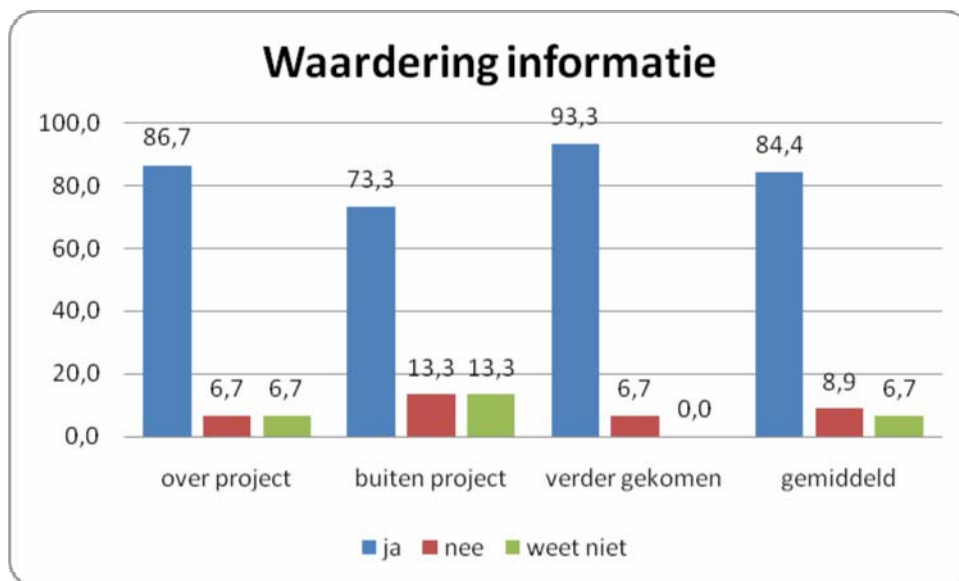
## Abtsweg

CVD Activa (2008)  
Korenaerstraat 25a  
3023XD ROTTERDAM  
tel. 010 – 4778017

Datum afname 2008  
Aantal fte:  
Aantal jongeren geënquêteerd : 15

1<sup>e</sup> keer geënquêteerd .

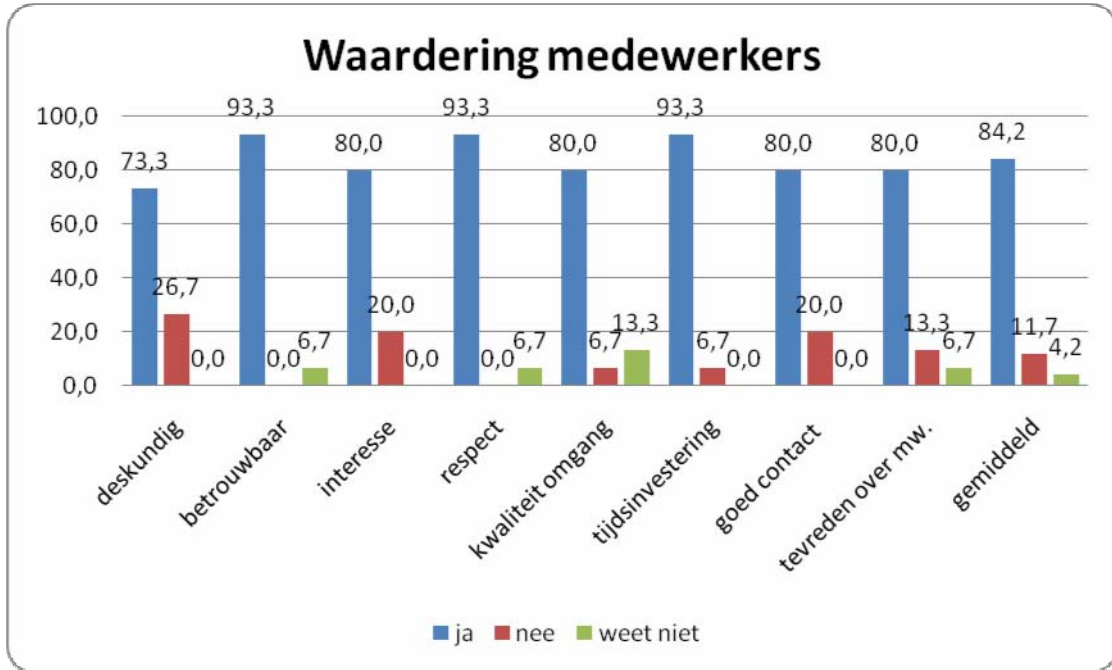
### Waardering informatie 2008:.



Opvallend bij deze werkeenheid is dat relatief veel cliënten op de hoogte worden gesteld van welke andere mogelijkheden er zijn buiten het project.

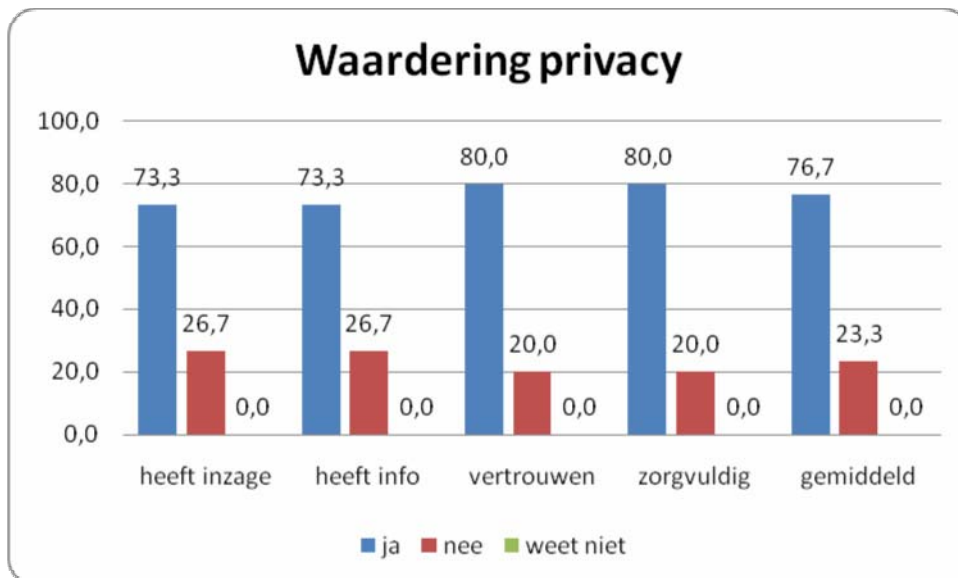
Ook zijn er veel klanten verder gekomen met de ontvangen informatie.

Waardering medewerkers 2008:



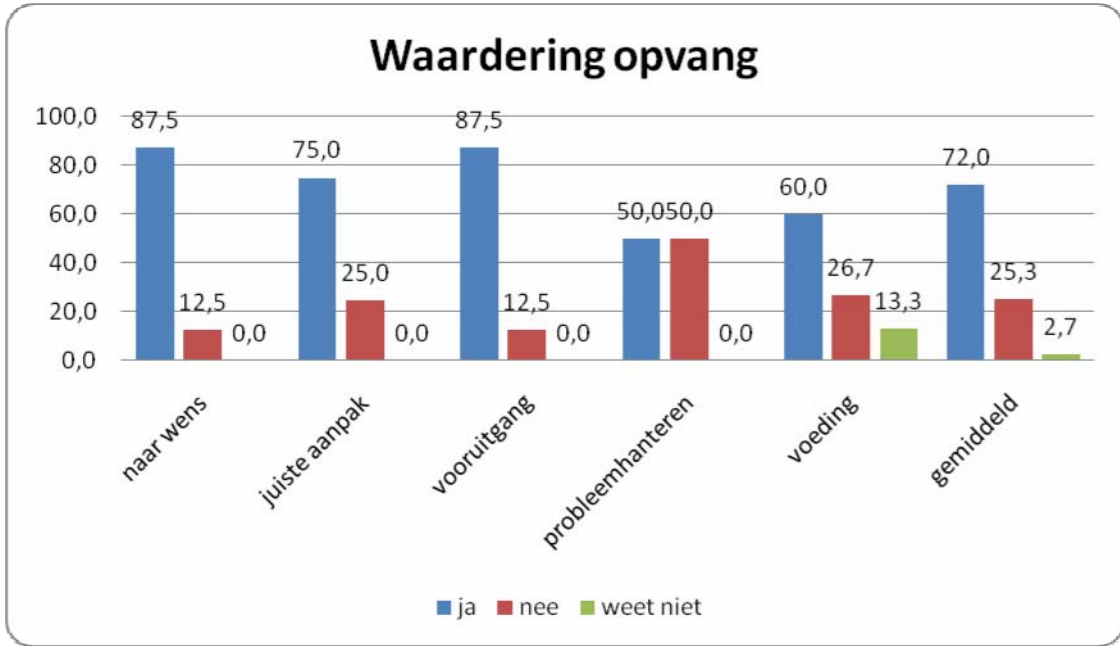
Over de medewerkers zijn cliënten van de Abtsweg zeer tevreden. Gemiddeld is 84% tevreden. Als de deskundigheid ook nog verder vergroot wordt scoort men zeer goed.

Waardering privacy 2008:



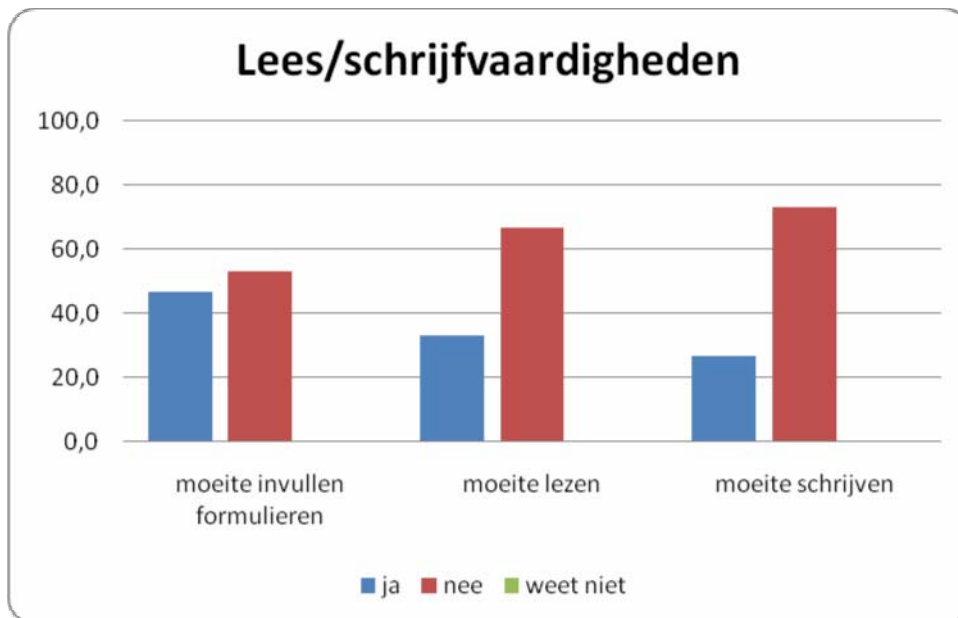
De gemiddelde score is een 7,6. Ruim voldoende dus. Enkele cliënten zouden nog moeten weten dat er een dossier van hen is.

Waardering opvang 2008:



Opvallend is het hoge percentage mensen dat vooruit is gegaan door de "opvang" op de Abtsweg. De helft kan door de opvang beter met mensen en situaties omgaan waar men eerder problemen mee had. De voeding krijgt een magere 6.

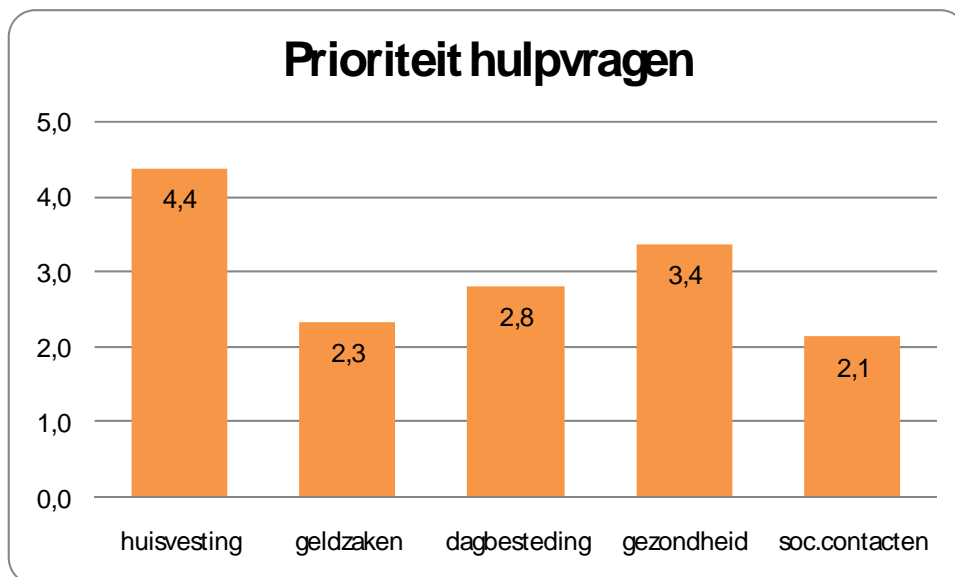
Lees- en schrijfvaardigheden 2008:



Nogal wat cliënten hebben zowel moeite met lezen en schrijven en nog meer met het invullen van formulieren.

Rapportcijfers:  
 Waardering project: 7,1  
 Waardering bejegening: 7,6

*Resultaten prioriteit hulpvragen 2008:*



Opvallend is dat de behoefte aan ondersteuning bij geldzaken hier minder hoog is dan elders. Gezondheid en huisvesting scoren ook hier hoog als hulpvraag.

**Aandachtspunten voor Abtsweg:**

1. 73% van de 15 respondenten vindt de medewerker deskundig, dat betekent echter dat 26 procent de medewerkers niet deskundig vindt.
2. 20 procent vindt ze ongeïnteresseerd, 80% vindt ze wel interesse tonen.
3. 20 procent heeft geen goed contact met de medewerker, 80% wel.
4. 26 procent weet niet dat er een dossier van hen is.
5. Ruim 40 procent heeft moeite met het invullen van formulieren en ruim 20 procent heeft moeite met lezen en schrijven.

# Steunpunt Vluchtelingen

Glashaven 42  
Postbus 208  
3000 AE Rotterdam



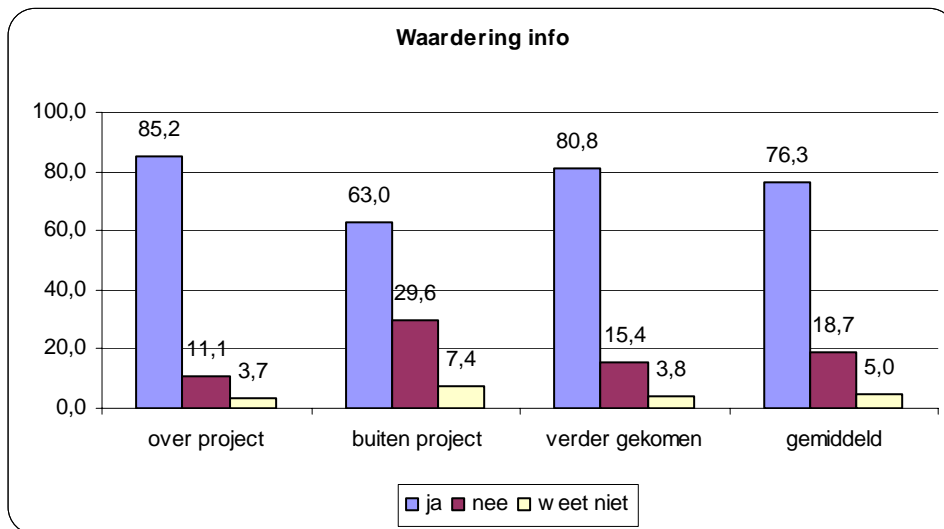
## Steunpunt Vluchtelingen

Glashaven 42  
Rotterdam  
Tel. 010-2438100

Datum afname 2009  
Aantal fte: 4  
Aantal verschillende cliënten 914 (januari-augustus 2009)  
Aantal cliënten geïnterviewd : 9

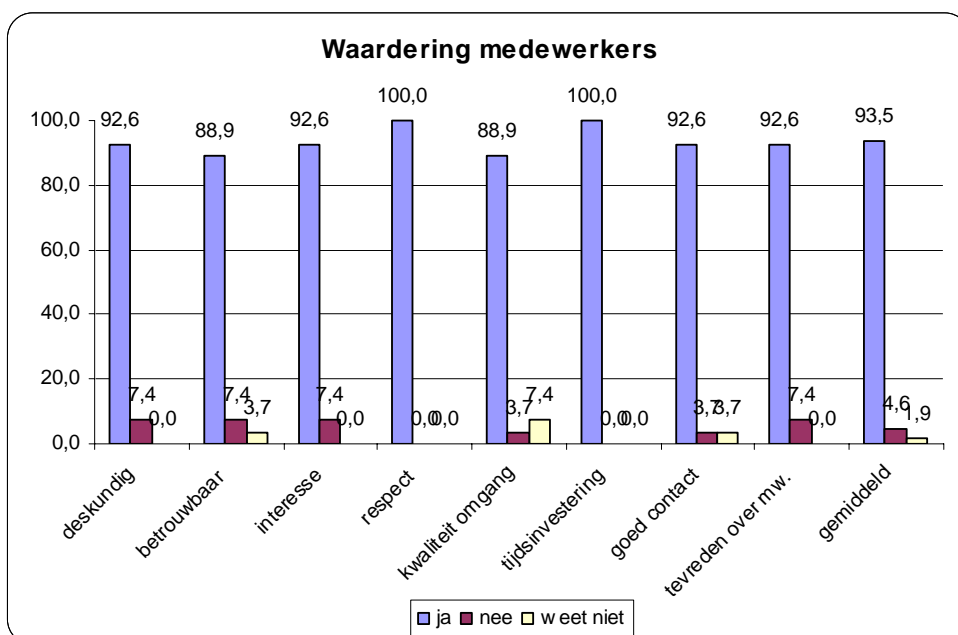
**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding:**

### Waardering informatie 2008:



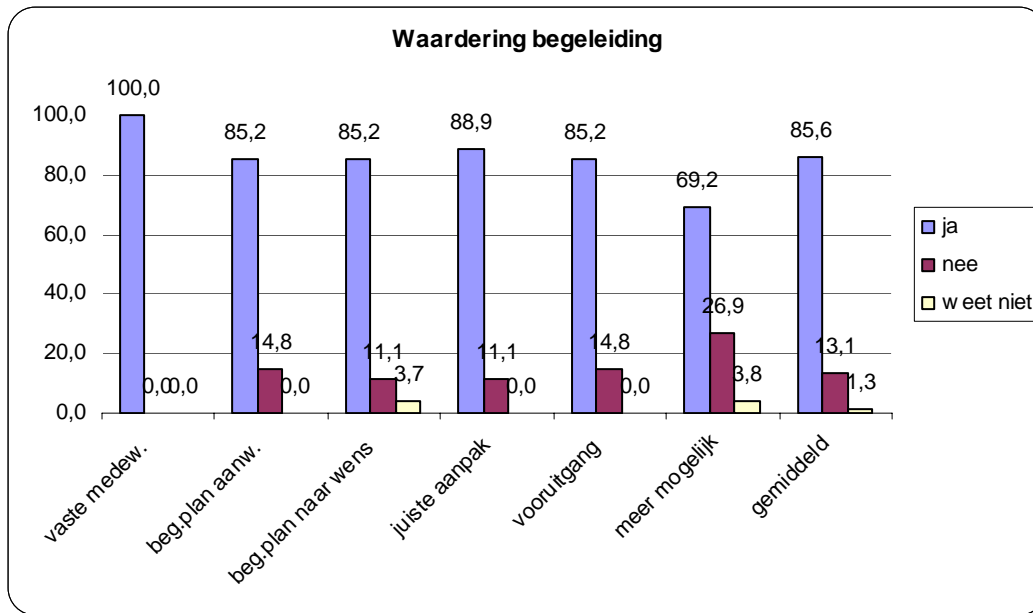
Opvallend is de zeer hoge score op de vraag "bent u met de antwoorden op de vragen en/of de verkregen informatie verder gekomen". 80% gaf hierop "ja" als antwoord.

### Waardering medewerkers 2008:



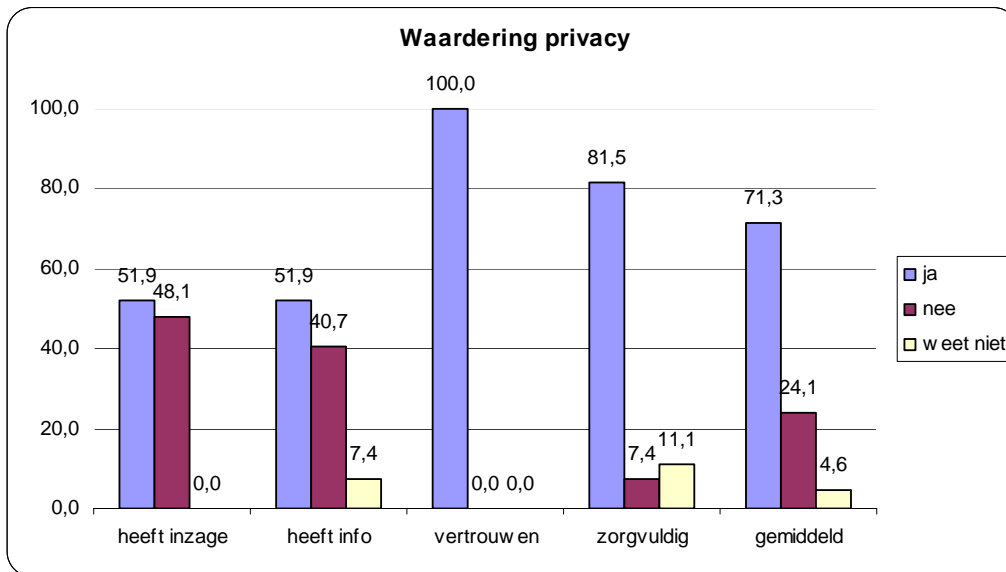
Zelfs de laagste score was hier zeer hoog (88,9%).

**Waardering begeleiding 2008:**



Over de begeleiding is men zeer tevreden. Op de vraag "u bent door de begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt en voorheen niet kon doen" gaven de cliënten een 7.

**Waardering privacy 2008:**



**Resultaten: blok privacy:**

Slechts 51 van de cliënten weet dat er een dossier van is.

- Staaf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?
- Staaf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?
- Staaf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?
- Staaf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

**Rapportcijfers:**  
**Project als geheel** 8,3  
**Bejegening** 8,3

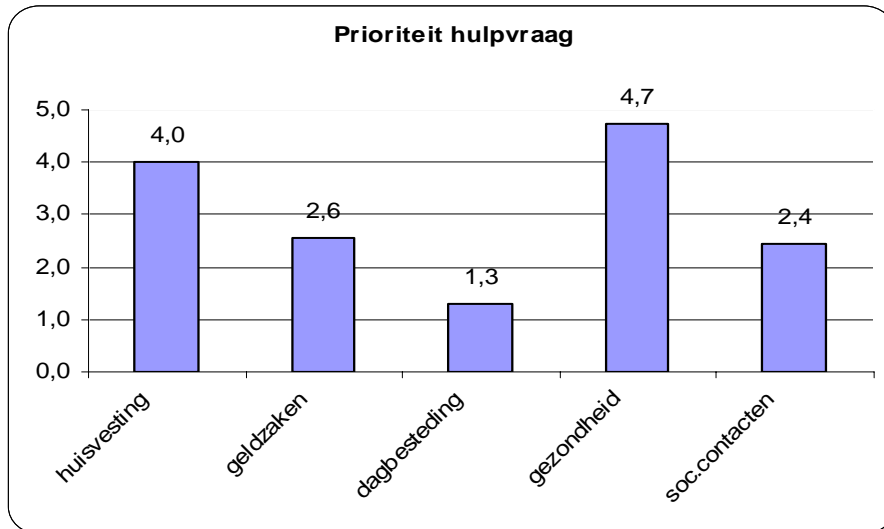
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Kan niet beter

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Iemand die met zin naar zijn werk gaat
- Geeft een goed en vertrouwd gevoel en advies
- Luistert goed
- Neemt de tijd voor je en behandelt je respectvol

**Resultaten prioriteit hulpvragen 2008:**



Opvallend is het zeer hoge percentage cliënten dat aangeeft hulp bij gezondheid nodig te hebben.

**Aandachtspunten voor Steunpunt Vluchtelingen:**

1. Slechts 51% van de cliënten wist dat er een dossier van hen was.
2. Opvallend is het zeer hoge percentage cliënten dat aangeeft hulp bij gezondheid nodig te hebben.



# Project Tijdelijk Wonen

Korenaerstraat 25a  
3023 XD Rotterdam  
Tel. 010-4778017



## Project Tijdelijk Wonen (PTW) Korenaerstraat

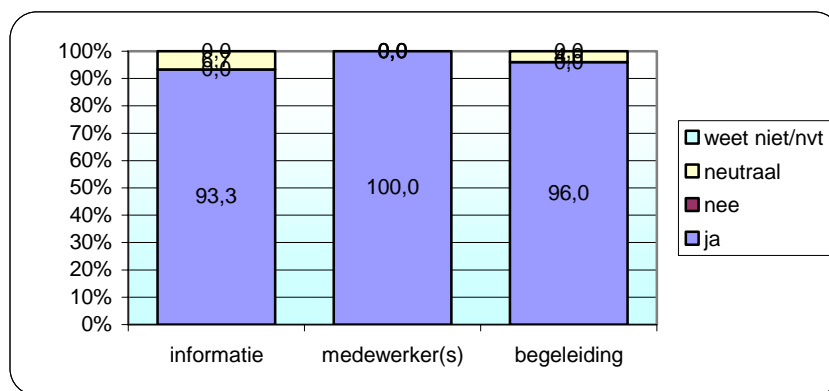
Korenaerstraat 25a  
3023XD ROTTERDAM  
telefoon: 010-4778017

Datum afname: 23 maart 2005  
Aantal respondenten: 5  
Klanten op jaarbasis 2005: 67

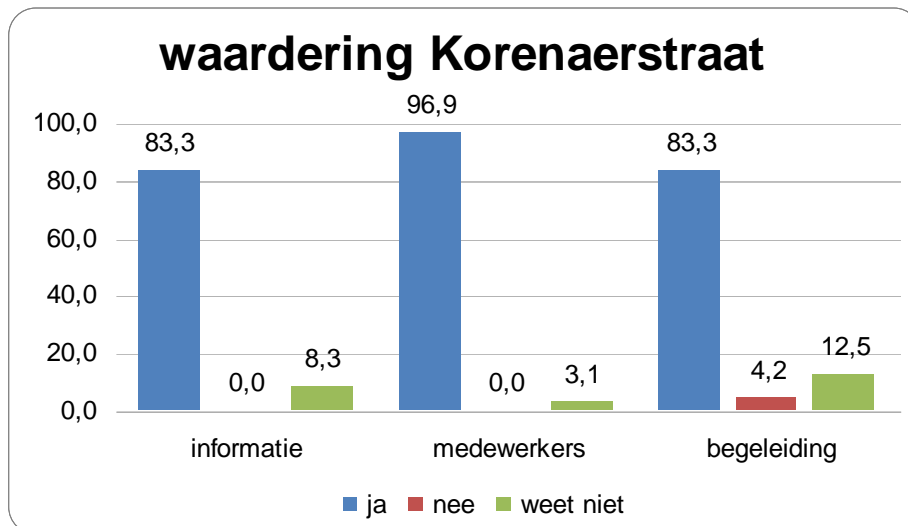
Fte's 2005: 2

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 4  
Klanten op jaarbasis 2008: 61 (28 personen en 33 kinderen).  
Fte's 2008: 1,89

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### Informatie

De cliënten van PTW Korenaerstraat zijn erg tevreden; 93,3% was tevreden over de informatievoorziening en dat is nu 83% geworden.

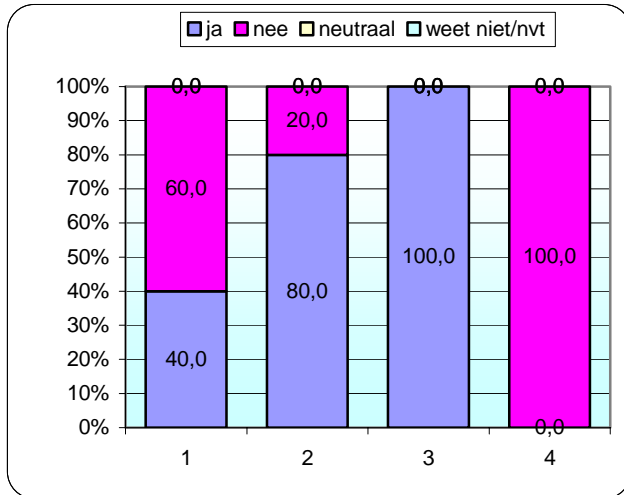
#### Medewerkers

Over de medewerkers van de werkeenheden waren de respondenten unaniem; 100% gaf aan tevreden over hen te zijn. Dat is nog steeds zeer hoog, t.w. 96%.

**Begeleiding**

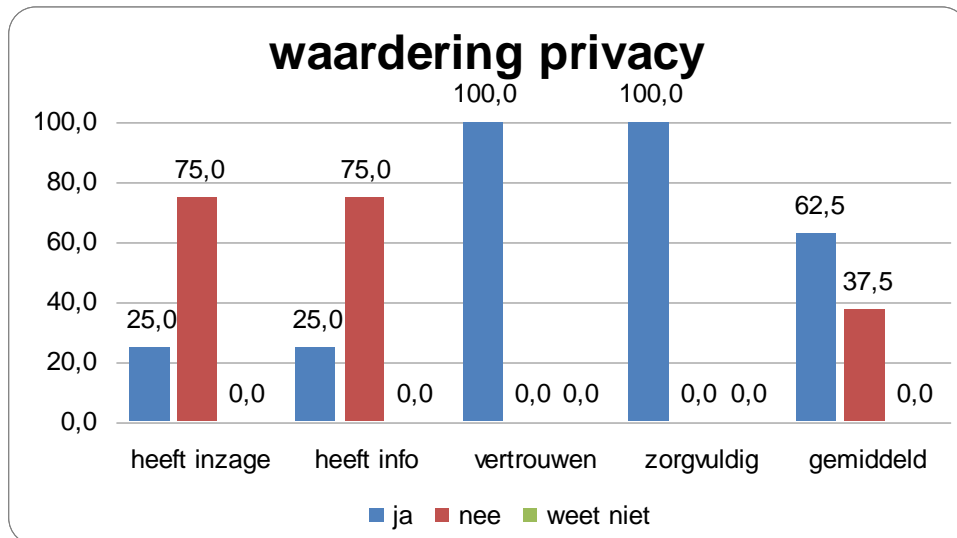
Ook de begeleiding wordt positief beoordeeld: 96% was tevreden onder de respondenten, in 2008 83%.

**Resultaten: blok privacy 2005:**



Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

**Resultaten: blok privacy 2008:**

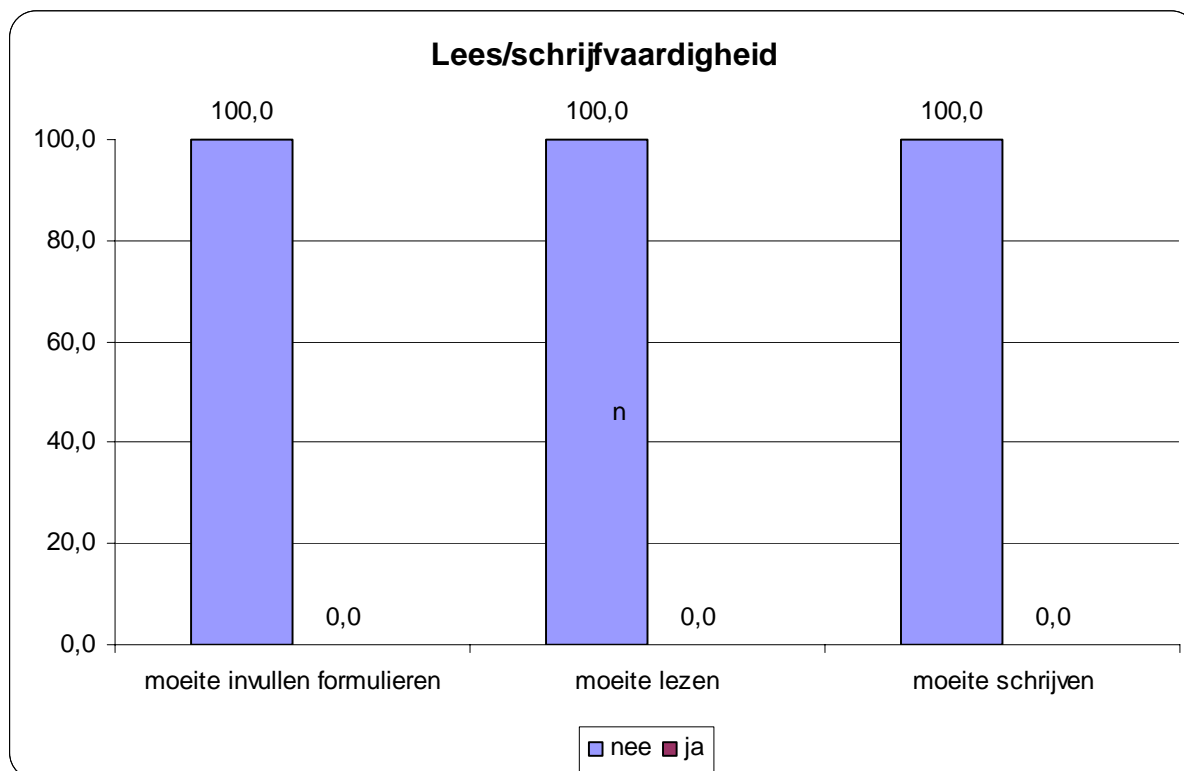


60% van de cliënten van PTW Korenaerstraat wist niet hoe men inzage kon verkrijgen in het dossier, Dat is gestegen naar 75% dat het niet wist.

Toch antwoordde 80% dat zij wel informatie hadden ontvangen (2005) van de medewerkers over dit onderwerp. Dat is gedaald naar 25%.

Alle respondenten blijven er vertrouwen in hebben dat de medewerkers als het gaat om het zorgvuldig omgaan met de privé-gegevens van de cliënten en geen enkele respondent heeft ooit persoonlijk meegemaakt dat dit niet het geval was.

Waardering laaggeletterdheid 2008:



Niemand had moeite met het invullen van formulieren, lezen of schrijven.

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Meer schoonmaken
- Sneller doorstromen
- Geen idee
- Beter luisteren
- Eigen begeleiding is super

**Wat is een goede hulpverlener?**

- Moet tijd hebben voor cliënt, goed luisteren en respect hebben
- Goed kunnen luisteren naar cliënt

**Rapportcijfers 2006:**

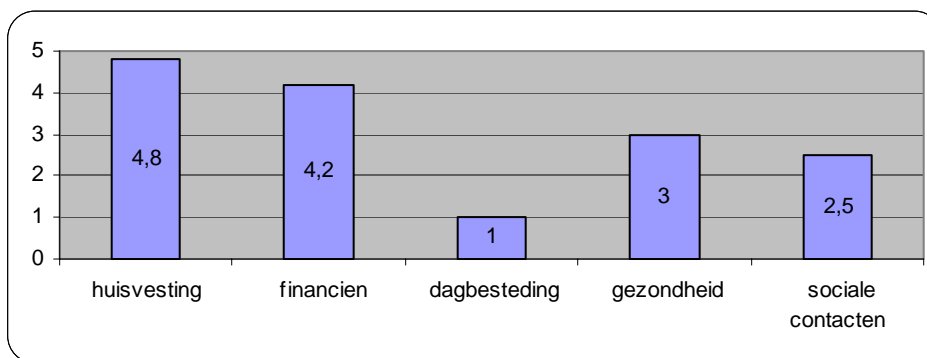
Project als geheel 8,6  
Bejegening 9,6

**Rapportcijfers 2008:**

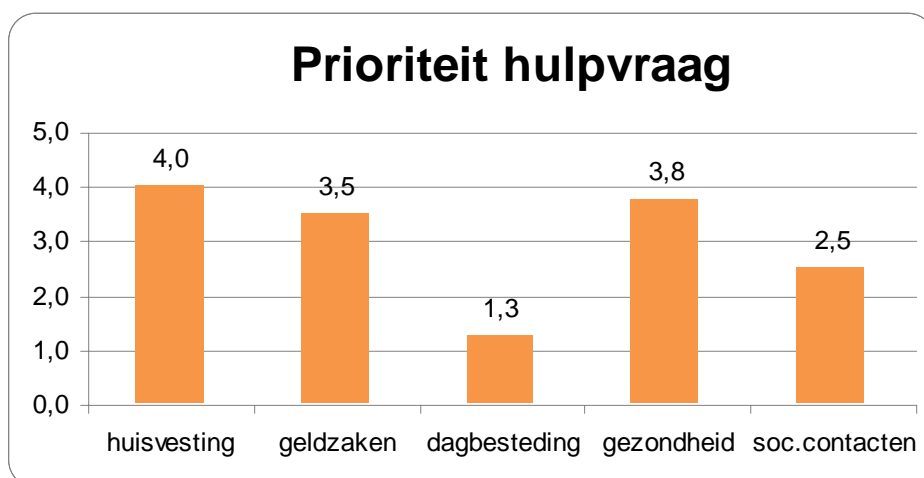
Project als geheel: 7,3  
Bejegening 7,5

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:



### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:



De behoefte aan hulp bij het vinden van huisvesting heeft onder alle respondenten de hoogste prioriteit, op de voet gevolgd door hulp op het gebied van gezondheid en geldzaken. Hulp bij dagbesteding werd en wordt nauwelijks gewenst.

#### Aandachtspunten PTW Korenaerstraat:

1. Van de 4 respondenten was 75% niet geïnformeerd dat er een dossier van hen was.
2. Het aantal cliënten is te gering om representatief te zijn.

# Project tijdelijk wonen en gesteund

Mackaystraat 6-8  
3081 EG Rotterdam  
Tel. 010-4670497



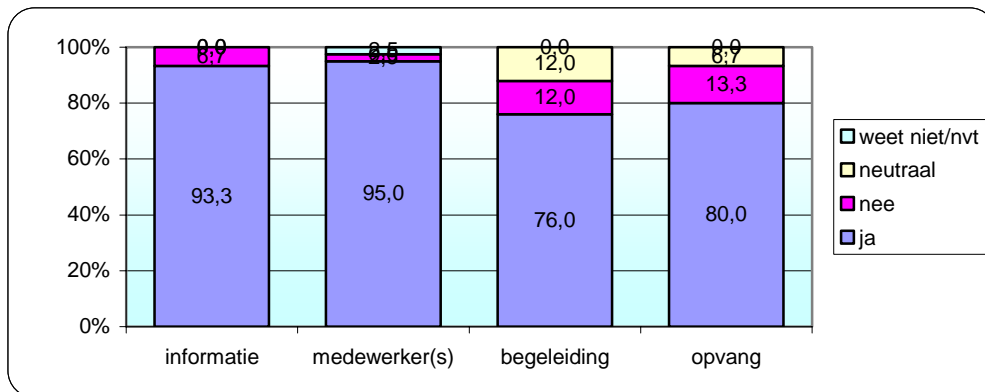
## Project Tijdelijk Wonen (PTW) en Gesteund Wonen (GW) Mackaystraat

Mackaystraat 6-8  
3081EG ROTTERDAM  
telefoon: 010- 4670497

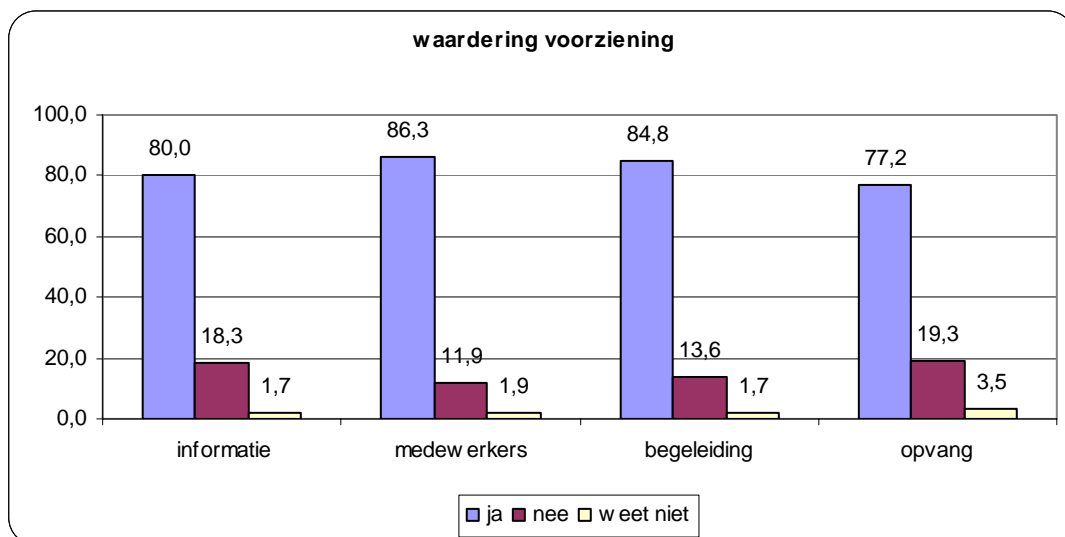
Datum afname 2005:  
Aantal respondenten: 5  
Klanten op jaarbasis 2005: 67  
Fte's 2005: 7

Datum afname 2008:  
Aantal respondenten: 17  
Klanten op jaarbasis 2008: 50  
Fte's 2008: 10,17

**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2005:**



**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008:**



### **Informatie**

Van de respondenten is 93,3% tevreden over de informatievoorziening door de medewerkers. Nu is dat 80%.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Medewerkers

Over de medewerkers werd positief geoordeeld: 95% gaf aan tevreden over hen te zijn, nu is dat nog steeds 86,3%.

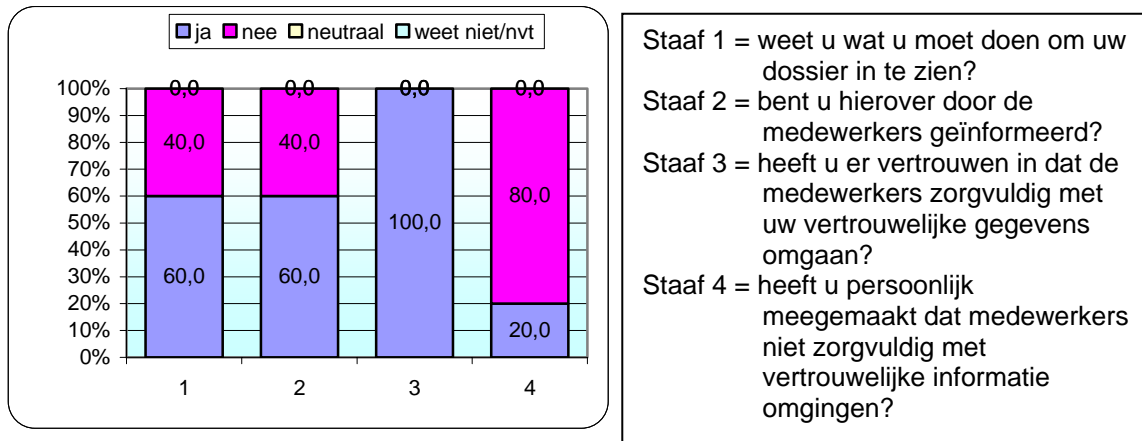
### Begeleiding

De waardering voor de begeleiding is verder gestegen naar 84%.

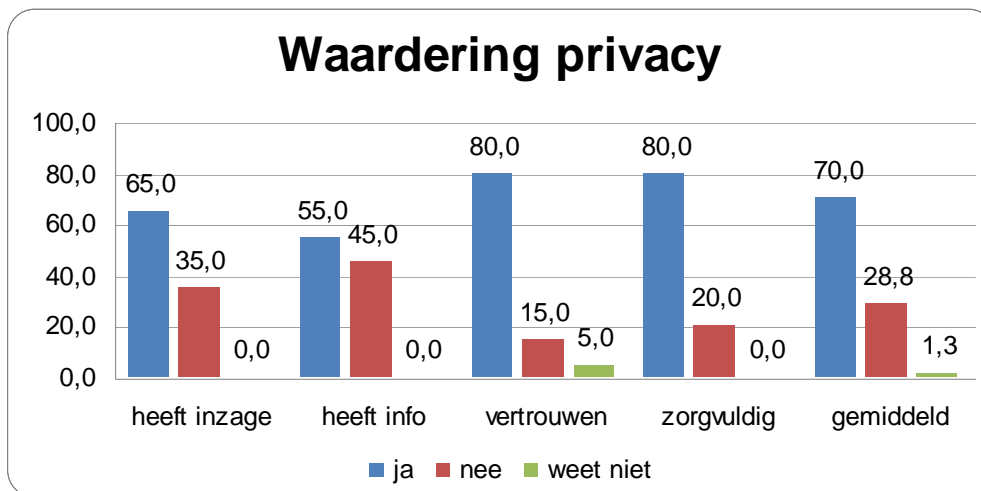
### Opvang

Over de opvang was 80% tevreden, dat is nu nog steeds 77%.

### Resultaten 2005: blok privacy



### Resultaten 2008: blok privacy

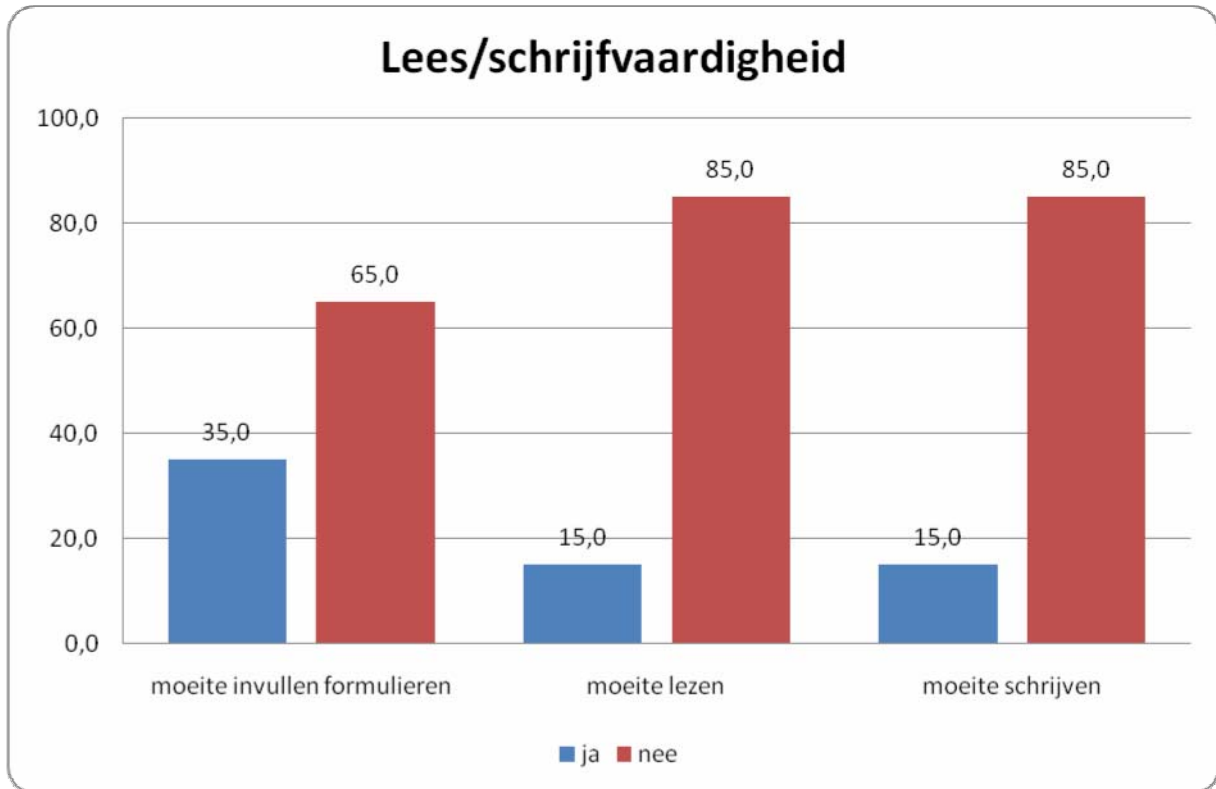


### Resultaten privacy 2005-2008

60% van de respondenten wist wat zij moesten doen om inzage in hun dossier te krijgen. Nu is dat 65%. Eveneens 60% gaf aan dat zij hierover door de medewerkers waren geïnformeerd en 40% had geen informatie ontvangen. Dat is nu 55 resp. 45%.

Alle respondenten hadden er vertrouwen in de medewerkers als het gaat om het omgaan met vertrouwelijke gegevens van cliënten. Dat is nu verminderd tot 80%.

*Waardering laaggeletterdheid 2008:*



Ruim een derde van de cliënten heeft moeite met het invullen van formulieren. Toch ook nog 15% met lezen en schrijven.

**Rapportcijfers 2005:**

**Project als geheel** 8,0  
**Bejegening** 8,3

**Rapportcijfers 2008:**

**Project als geheel:** 7,5  
**Bejegening:** 7,6

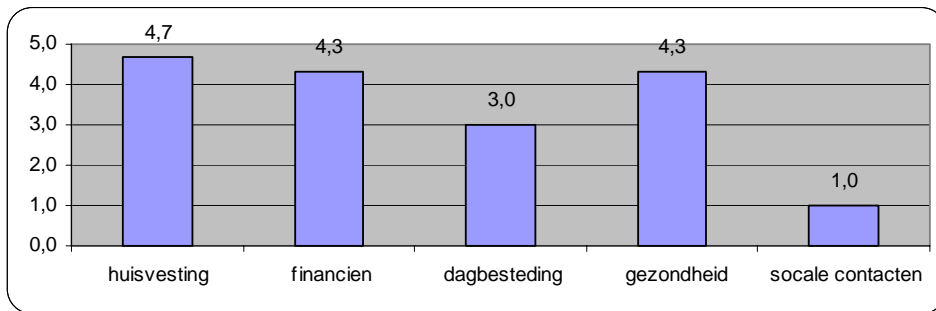
**Resultaten open vragen bejegening en het project**

- Electropoortje voor naar binnen lopen
- Samen een idee en dan samen uitwerken
- Meer respect en geen pion in het spel
- Doorgaan waar ze mee bezig zijn
- Schilderen
- Van alles en nog wat
- Iets meer aandacht, meer tijd besteden aan cliënten
- Goedkoper maken
- Meer samen werken met andere instanties. (bijv. Bouman )
- Meer contact
- Alles wordt netjes geregeld
- Is zo goed
- Is wel goed zo
- Wat ze doen efficiënter en blijven verbeteren
- Wensen van de cliënten beter behartigen, aandachtiger luisteren
- Zou niet weten vindt het goed zo
- Daar kunnen hun niks aan doen ligt aan jezelf
- Beter luisteren
- Hoog genoeg
- Niet als een klein kind van 2 jaar behandelen
- Meer aandacht
- Meer individueel werken
- Meer tijd besteden
- Kan bij niet

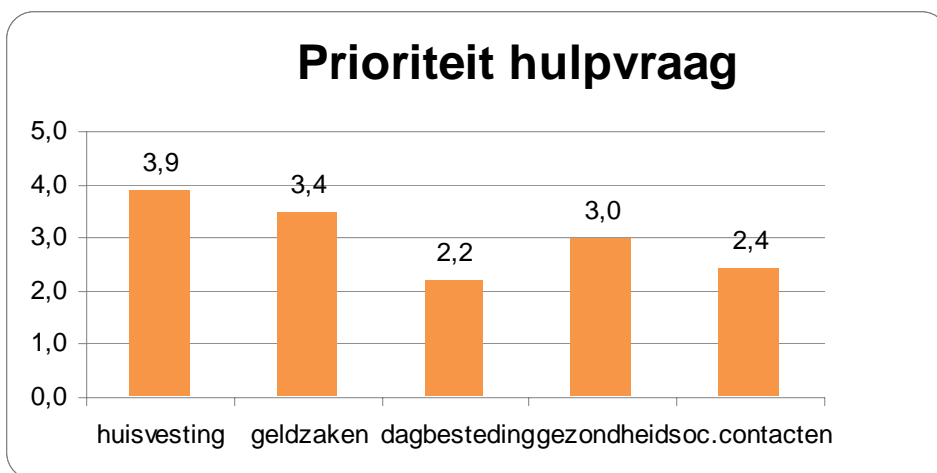
**Wat is een goede hulpverlener?**

- Medewerker die zich verdiept in de individuele problemen van de cliënt
- Betrokken bij cliënt, in willen zetten voor cliënt, luisteren naar cliënt
- Een zaak afwerken voordat je aan de andere begint
- Sociaal zijn, afspraken nakomen, begeleiding geven
- Luisteren, respect, cliënt helpen met goede bedoeling
- Die is efficiënt en dat ze blijven verbeteren
- Aandacht geven, accuraat werken, ruimte geven, je cliënt goed kennen
- Respect
- Luistrend oor en een eigen mening geven
- Begrip kunnen opbrengen van de situatie van cliënt
- Luisterend oor
- Iemand die luistert en stappen onderneemt, tijd besteden
- Iemand die ze werk goed doet (volgens protocol)
- Iemand die je niet als een 2 jarige behandelt
- Iemand die goed en lang luistert
- Een goed hart hebben
- Een die tijd aan je besteedt
- Met de cliënt omgaan en goed en veel praten

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Ook hier scoort hulp bij het vinden van woonruimte het hoogst, maar ook op de gebieden van financiën en gezondheid hebben de respondenten problemen waarbij zij graag hulp zouden ontvangen. De behoefte aan hulp bij sociale contacten is meer dan verdubbeld.

**Aandachtspunten voor Mackaystraat:**

1. Een zeer hoog percentage, 35 procent van de 17 respondenten, heeft moeite met het invullen van formulieren.
2. Het percentage mensen dat niet is geïnformeerd over het bestaan van een dossier is gestegen van 40 naar 45%. Deze stijging verbaast ons.
3. Iets minder cliënten (15%) hebben er vertrouwen in dat niet zorgvuldig met vertrouwelijke gegevens wordt omgegaan.
4. De behoefte aan hulp bij sociale contacten is verdubbeld en biedt daarmee kansen voor cliënten als daar meer bij ondersteund gaat worden.



# Crisiscentrum

# m

's Gravendijkwal 8  
3014 EA Rotterdam  
010-436 77 67

## Crisiscentrum

's-Gravendijkwal 122  
3014EL ROTTERDAM  
telefoon: 010-4763944

Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 12

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 5

Fte's 2006: 11 CVD medewerkers – totaal 28,5 (incl. medewerkers BAVO RNO Groep)

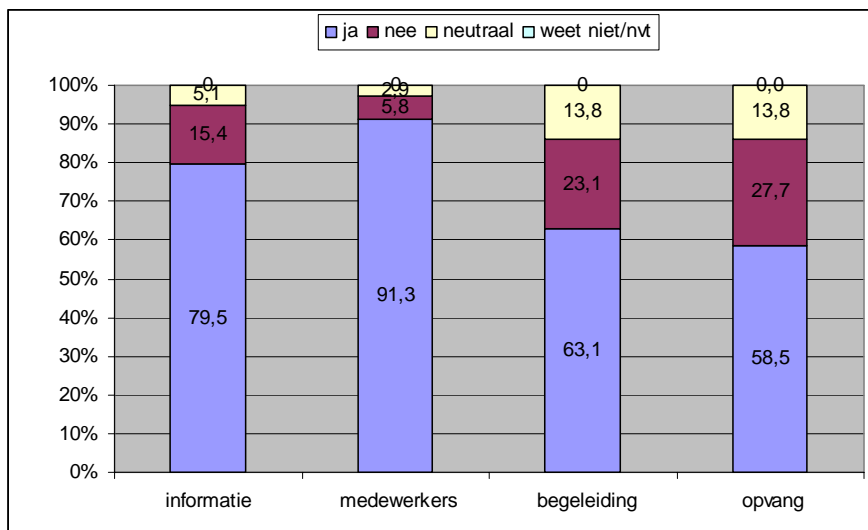
Fte's 2008: 8,84 CVD medewerkers (25% van Crisiscentrum is van CVD – 75% Parnassia)

Cop-meldingen in 2008: 82  
Waarvan opgenomen in de opvang: 76

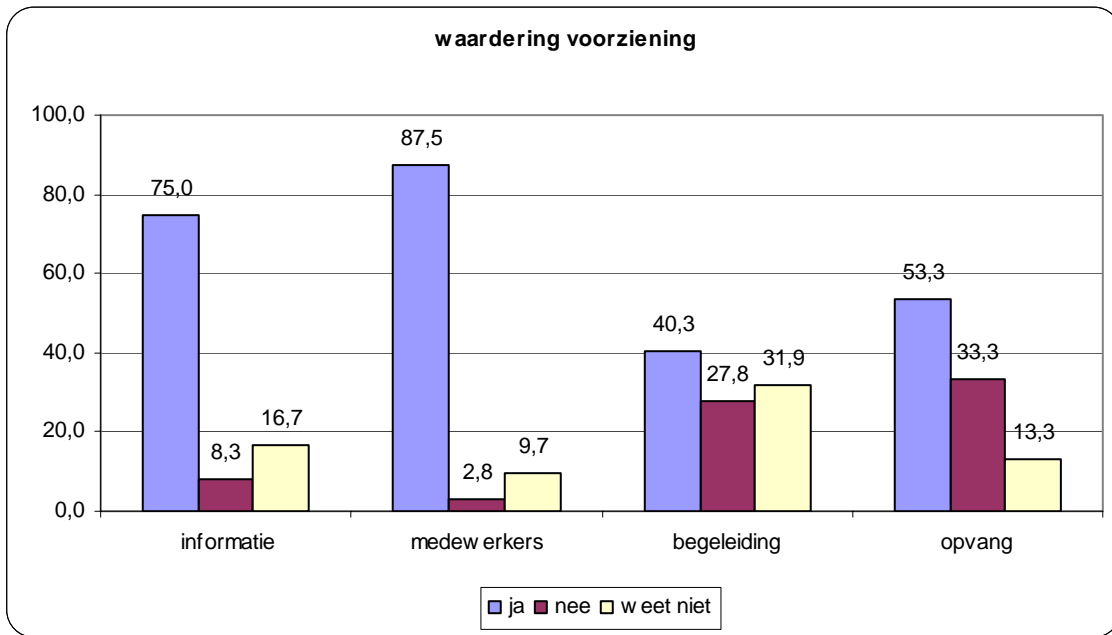
### *Het zoeken naar respondenten:*

Na overleg met teamleider en schriftelijke toestemming van cliënt werd telefonisch de enquête afgenomen.

### *Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2005:*



**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s), begeleiding en opvang 2008:**



**Informatie**

De waardering voor de verkregen informatie scoorde bijna gelijk aan het vorige TO.

**Medewerkers**

De algemene waardering voor de medewerkers is nog steeds hoog, t.w. 87,5%.

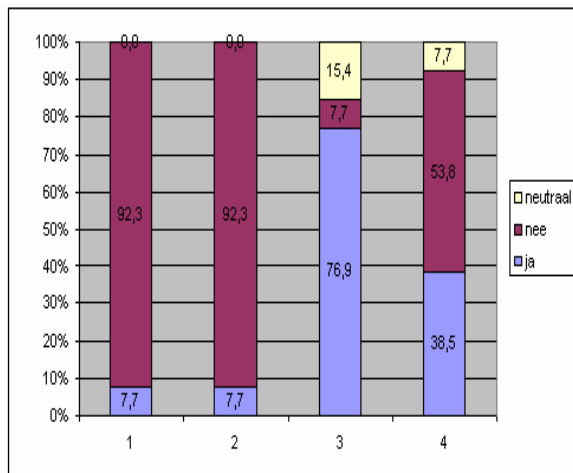
**Begeleiding**

In dit blok vragen werden in 2005 wat minder "ja" antwoorden gegeven. Die waardering is nu echter gedaald naar gemiddeld 40,3%, met daarnaast veel antwoorden op de schaal "nee" (27,8%) en weet niet (31,9%).

**Opvang**

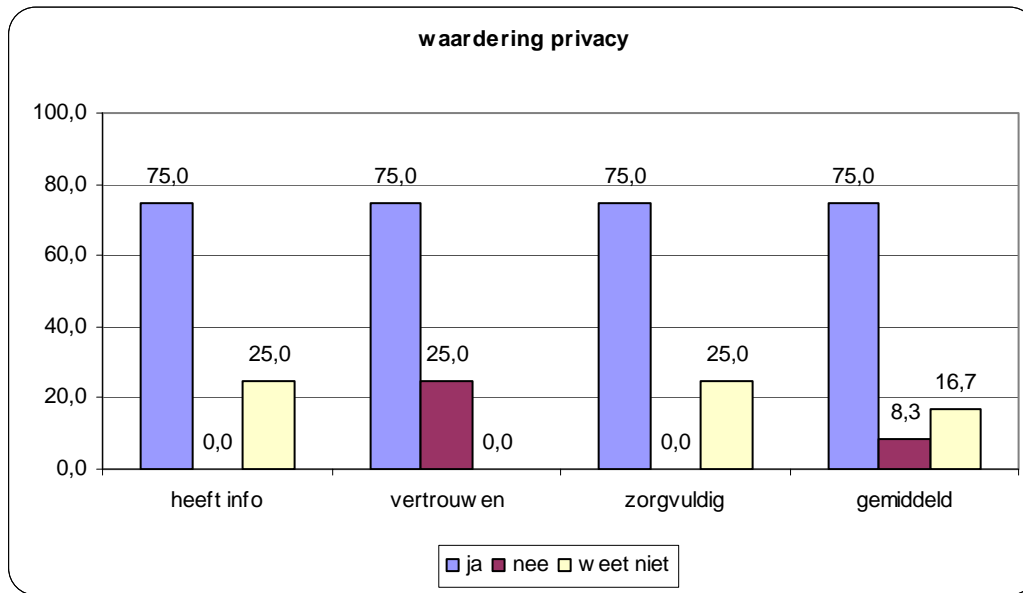
Er was zowel in 2005 als in 2008 wat minder waardering voor de "opvangfunctie" van het Crisiscentrum.

**Resultaten: blok privacy 2005:**



- Staf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?
- Staf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?
- Staf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?
- Staf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

**Resultaten: blok privacy 2008:**



Van de cliënten van het Crisiscentrum wist in 2005 slechts 7,7% wat men moest doen om hun dossier in te zien of was men daar over geïnformeerd. Dat is nu gestegen tot 75%. Hetzelfde percentage cliënten gaf aan vertrouwen te hebben dat zorgvuldig met vertrouwelijke gegevens werd omgegaan.

**Waardering laaggeletterdheid 2008:**

De vragen hierover zijn hier niet gesteld.

**Rapportcijfer 2005:**

Project als geheel 7,1  
Bejegening 7,1

**Rapportcijfer 2008:**

Project als geheel: 7,5  
Bejegening 7,8

**Resultaten open vragen bejegening en het project**

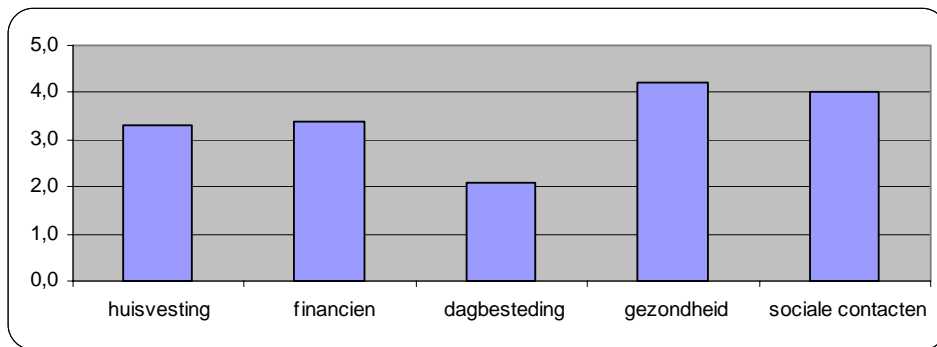
- Afdeling speciaal voor gezinnen (vanwege de drukte)

**Wat is een goede hulpverlener**

- Goed kunnen luisteren
- Goed luisteren, meedenken, op tijd ingrijpen
- Helpen met problemen/ luisterend oor'
- Luisteren en tips geven.

## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:



Opvallend bij cliënten Crisiscentrum (in vergelijking met andere werkeenheden) is de grote behoefte aan hulp bij ook gezondheidsproblemen en sociale contacten.

### Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:

Niet beantwoord. Probleem dat zich bij het Crisiscentrum voordeed was dat ten gevolge van verbouwingen e.d. het pas heel laat met zeer veel moeite het Crisiscentrum lukte een aantal cliënten te vinden die bereid waren mee te werken.

#### Aandachtspunten voor het Crisiscentrum:

1. Gelet op het beperkte aantal cliënten dat aan het onderzoek heeft meegedaan en het late tijdstip dat we konden enquêteren, kunnen o.i. geen conclusies worden verbonden aan de uitslag.



# OK-bank Charlois

Maasdamstraat 6-8a  
3081 EG Rotterdam  
Tel. 010-4231635



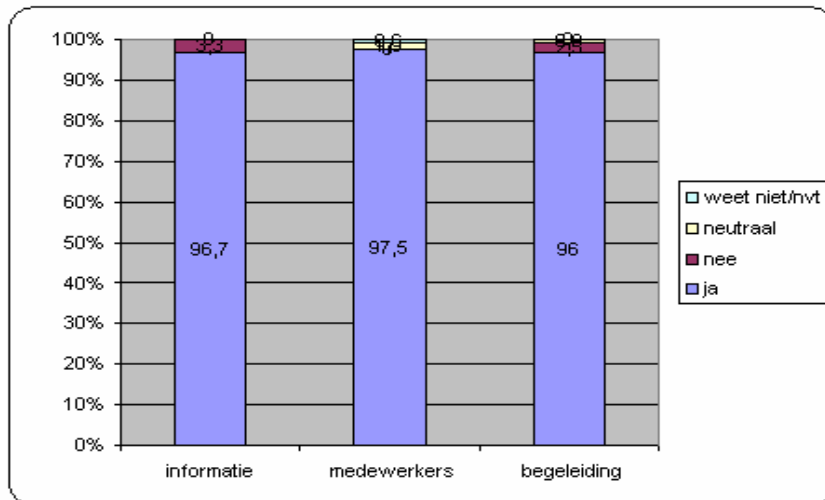
## OK-bank Charlois

Maasdamstraat 6-8a  
3081EG ROTTERDAM  
tel.: 010-4231635

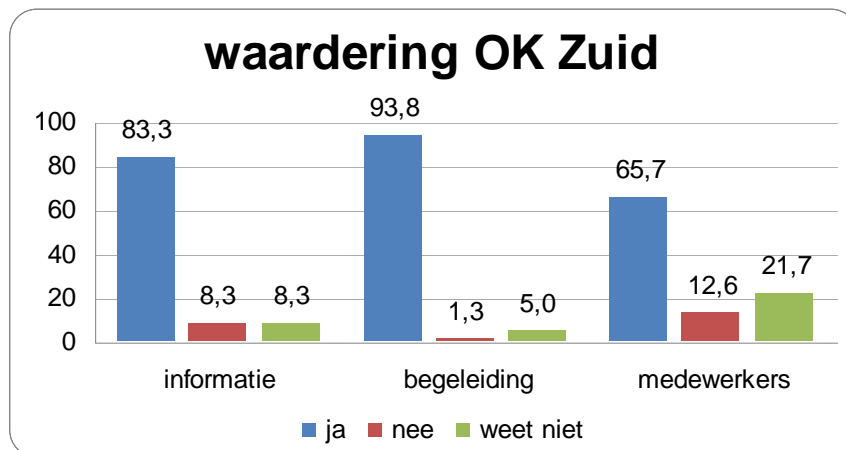
Datum afname: 2005  
Aantal respondenten: 20  
Klanten op jaarbasis: 603  
Fte: 6

Datum afname: 2008:  
Aantal respondenten: 20  
Klanten op jaarbasis:  
Fte: 7,08

**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:**



**Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:**



### **Informatie**

Bijna 100%, nl. 96,7%, van de cliënten van de OK-bank Charlois, was in 2005 tevreden over de informatie die ze van de medewerker krijgen. Dat was in 2008 83,3%.

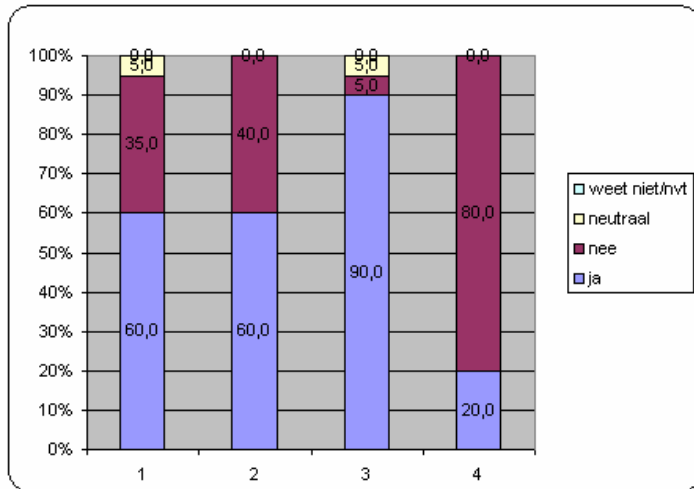
### **Medewerkers**

Over de medewerkers was 65,7% tevreden. Dat was in 2005 nog 97,5%.

### **Begeleiding**

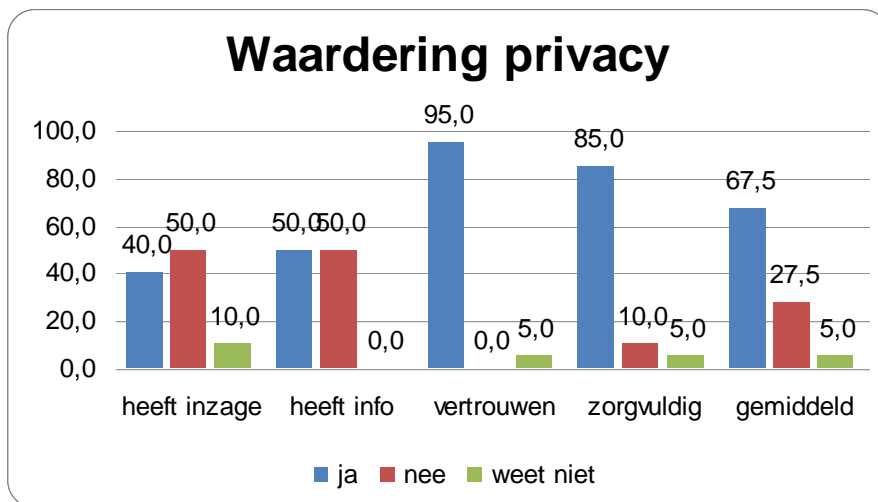
Over de begeleiding blijft een hoog percentage tevreden, 93,8% in 2008.

**Resultaten: blok privacy 2005:**



- Standaard 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?
- Standaard 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?
- Standaard 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?
- Standaard 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

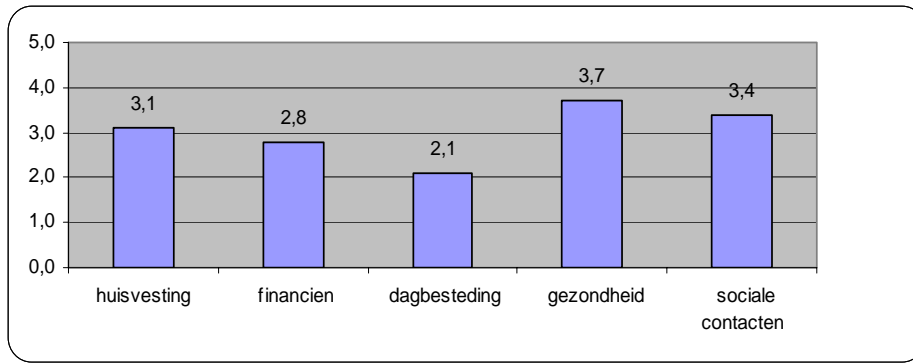
**Resultaten: blok privacy 2008:**



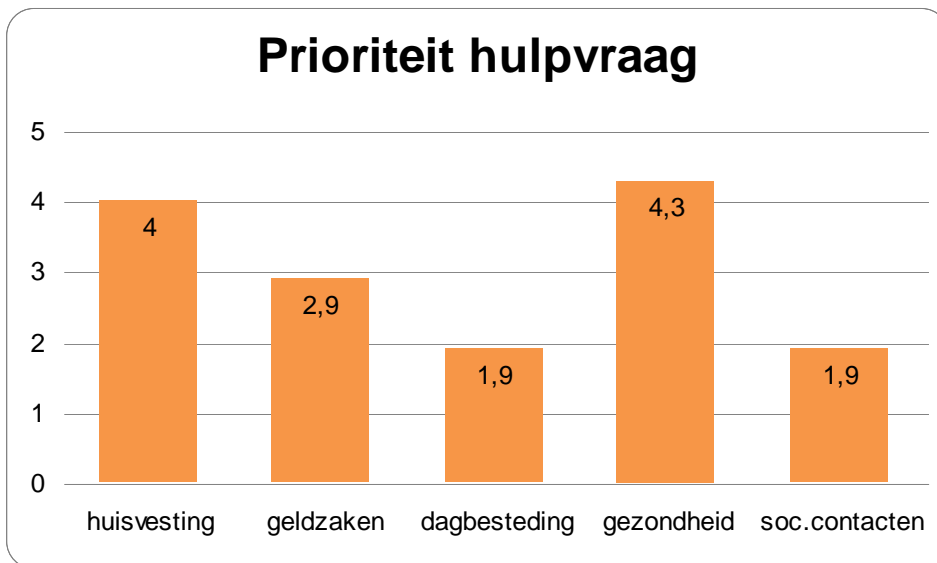
Aan de grafiek van het blok privacy 2005 was duidelijk te zien dat ruim de helft van de cliënten, nl. 60% wist wat ze moeten doen om hun dossier in te zien als hier goed over geïnformeerd worden door de medewerkers van de OK-bank Charlois. Dat is gedaald naar 40%. Zo is ook nu maar 50% van de klanten geïnformeerd dat er een dossier van hen is (was 60% in 2005). Het vertrouwen dat medewerkers zorgvuldig met vertrouwelijke gegevens omgaan, is met 5% gestegen naar 95%.

20% had in 2005 zelf meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met hun vertrouwelijke informatie om zijn gegaan. Dit is gedaald naar 10%.

**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:**



**Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:**



Opvallend is dat de vraag naar ondersteuning bij sociale contacten hoog was en dat deze nu de laagste is.

Het is opmerkelijk dat het leefgebied dagbesteding ook nu weer het laagst scoort; OK is immers een project waarbij mensen door het verrichten van vrijwilligerswerk een zinvolle dagbesteding hebben. Een mogelijke verklaring in het vorige TO was dat de cliënten hun vrijwilligerswerk via de OK niet zozeer verrichten om een daginvulling te hebben, maar om sociale contacten op te doen en/of in stand te houden (de kolom 'sociale contacten' had de een na hoogste score.) Deze relatie is er nu niet meer. Een mogelijke verklaring is dat de functie van de OK is veranderd en/of dat de respondenten geen hulp bij dagbesteding wensen, omdat ook deze OK-bank al in deze behoefte voorziet.

**Aandachtspunten voor OK Bank Charlois:**

1. De waardering voor de medewerkers is bij de 20 respondenten aanzienlijk gedaald.
2. Het aantal mensen dat wist wat ze moesten doen om hun dossier in te zien is gedaald met 20%.
3. De behoefte aan hulp bij gezondheid en huisvesting is aanmerkelijk gestegen.



# OK-bank Centrum

Glashaven 42  
3011 XJ Rotterdam  
Tel. 010-243 81 17



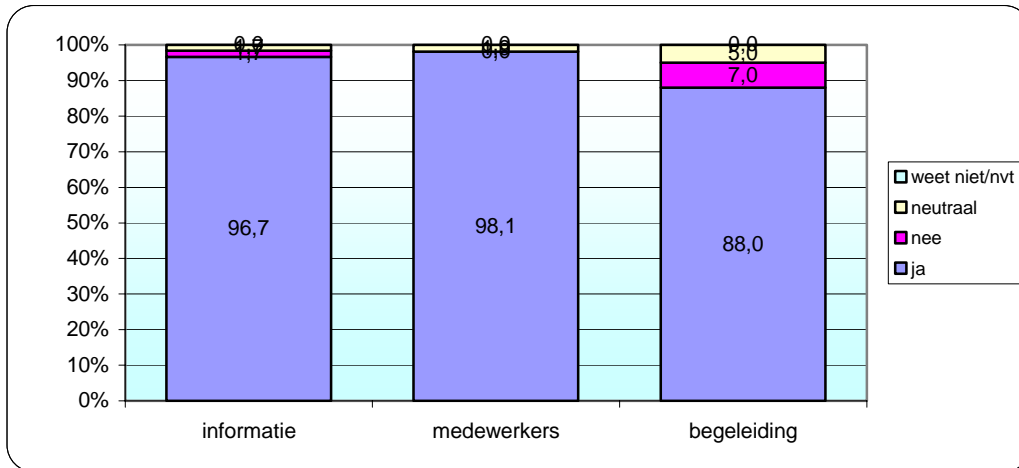
## OK-bank Centrum

Coolsingel 57  
3012AB ROTTERDAM  
tel.: 010-4049909

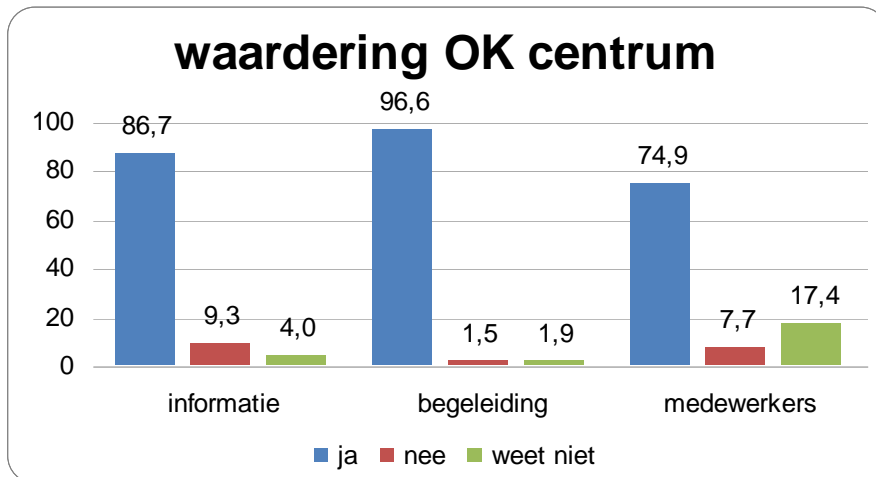
Datum afname: 2005:  
Aantal respondenten: 20  
Klanten op jaarbasis: 524  
Fte: 3

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 26  
Klanten op jaarbasis:  
Fte: 3,22

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### **Informatie**

De tevredenheid over de informatievoorziening was zeer groot: 96,7%. Deze is met 10% verminderd.

#### **Medewerkers**

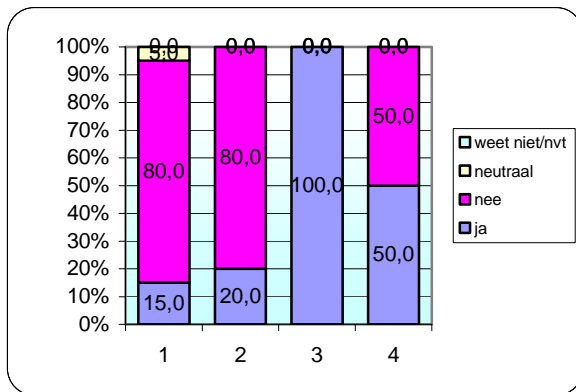
De respondenten waren in 2005 zeer tevreden over het functioneren van de medewerkers; 98,1% van de vragen hierover werd met ja beantwoord. Dat percentage is nu gedaald naar 74,9%.

#### **Begeleiding**

Over de begeleiding is men stukken positiever geworden.

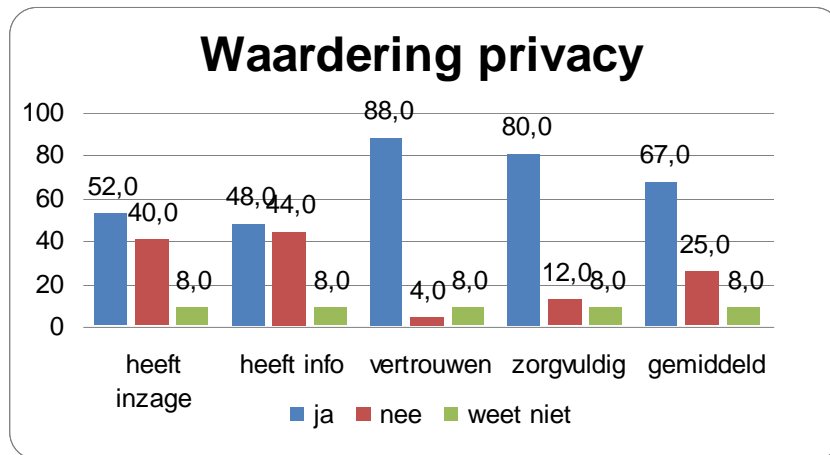
96,6% van de vragen over de begeleiding wordt door de respondenten met 'ja' beantwoord.

**Resultaten: blok privacy 2005:**



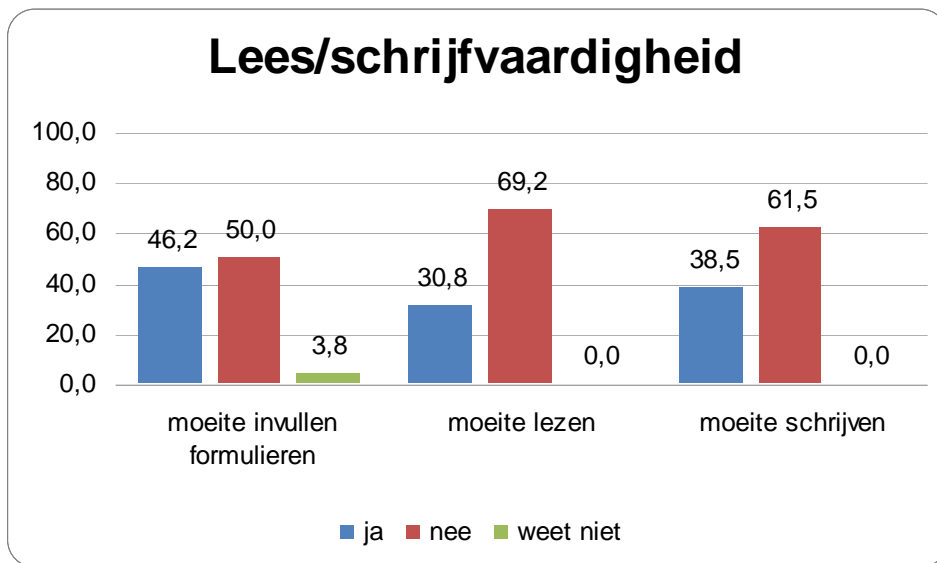
Staaf 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staaf 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staaf 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staaf 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie omgingen?

**Resultaten: blok privacy 2008:**



80% van de respondenten wist in 2005 niet hoe zij inzage in hun dossier konden krijgen en waren hierover ook niet geïnformeerd door een medewerker. In 2008 wist 52% het wel. Alle respondenten hadden er vertrouwen in dat er zorgvuldig werd omgegaan met hun vertrouwelijke gegevens. Dat was in 2008 88%. Het was in 2005 dan ook opmerkelijk dat de helft van de respondenten (n=10) zei ooit persoonlijk meegemaakt te hebben dat er niet zorgvuldig met hun vertrouwelijke informatie werd omgegaan. Hiervoor was geen verklaring gevonden. Nu vindt 80% dat er wel zorgvuldig mee wordt omgegaan. (zoals in het voorwoord wordt aangegeven betekent de blauwe kolom bij vraag 15d in 2008 dat er zorgvuldig met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan).

Waardering laaggeletterdheid 2008:

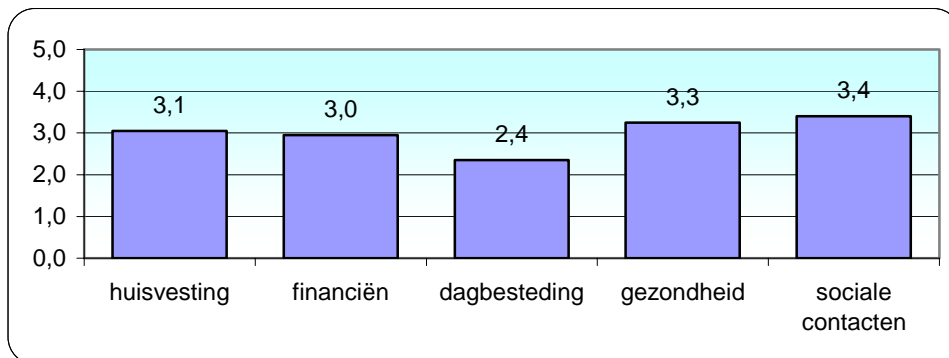


Opvallend zijn de hoge percentages van mensen die zowel moeite met het invullen van formulieren hebben, met lezen en met schrijven.

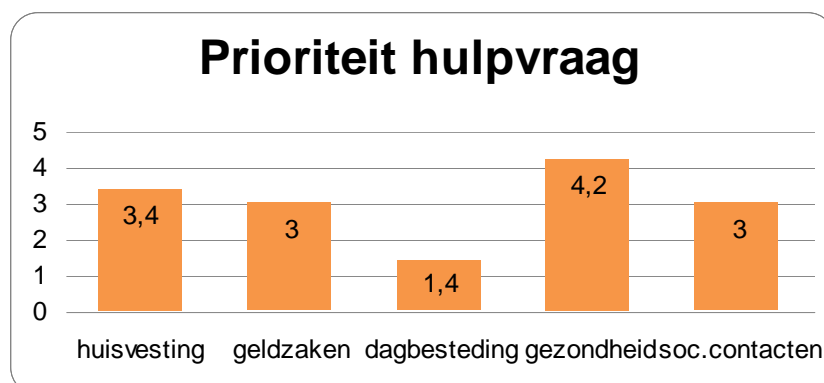
**Rapportcijfers 2005:**  
 Project als geheel: 8,4  
 Bejegening: 8,8

**Rapportcijfers 2008:**  
 Project als geheel: 7,7  
 Bejegening: 8,0

Resultaten prioriteiten hulpvraag 2005:



Resultaten prioriteiten hulpvraag 2008:



## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009

Het is opmerkelijk dat het leefgebied dagbesteding het laagst scoort. Nu nog lager dan in 2005 (zie ook de andere OK-bank en Van Speyk dagactiviteitencentrum); Een mogelijke verklaring voor de lage score voor 'dagbesteding' kan zijn dat de respondenten hierbij geen hulp wensen, omdat de OK-bank al in deze behoefte voorziet.

De kolommen van de vijf categorieën waren in 2005 redelijk gelijk van hoogte. Ook bij deze OK scoort de behoefte aan hulp bij gezondheid het hoogst.

### **Aandachtspunten voor OK-Bank Centrum:**

- 1. Ook bij deze OK-bank scoort de behoefte aan hulp bij gezondheid het hoogst.**
- 2. Gelijk bij OK-Charlois hebben ook hier zeer veel mensen moeite met het invullen van formulieren, met lezen en schrijven.**
- 3. Nog slechts 48% van de cliënten is geïnformeerd dat er een dossier van hen is.**

STAP  
Vrijwilligers  
Vacaturebank

Glashaven 42  
3011 XJ Rotterdam  
Tel. 010-2438100



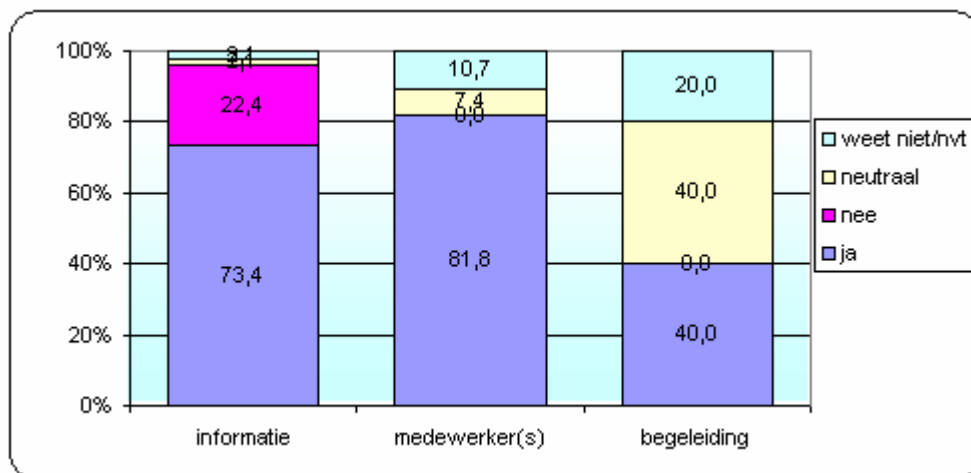
## STAP Vrijwilligers Vacaturebank (VVB)

Glashaven 42  
3011XJ ROTTERDAM  
TEL. 010-2438100

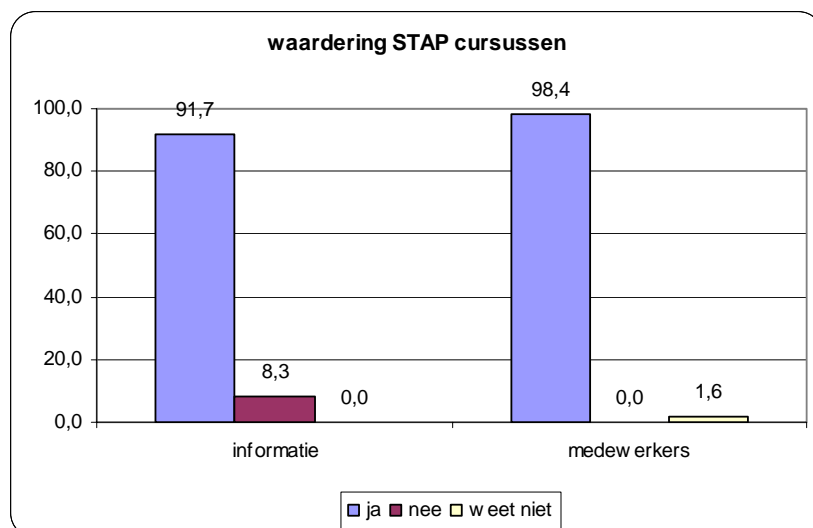
Datum afname 2005:  
Aantal respondenten: 19  
Klanten op jaarbasis: 6700  
Fte: 9

Datum afname 2008:  
Aantal respondenten: 24  
Klanten op jaarbasis: ?  
Fte: 22,4 (STAP totaal 2008)

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



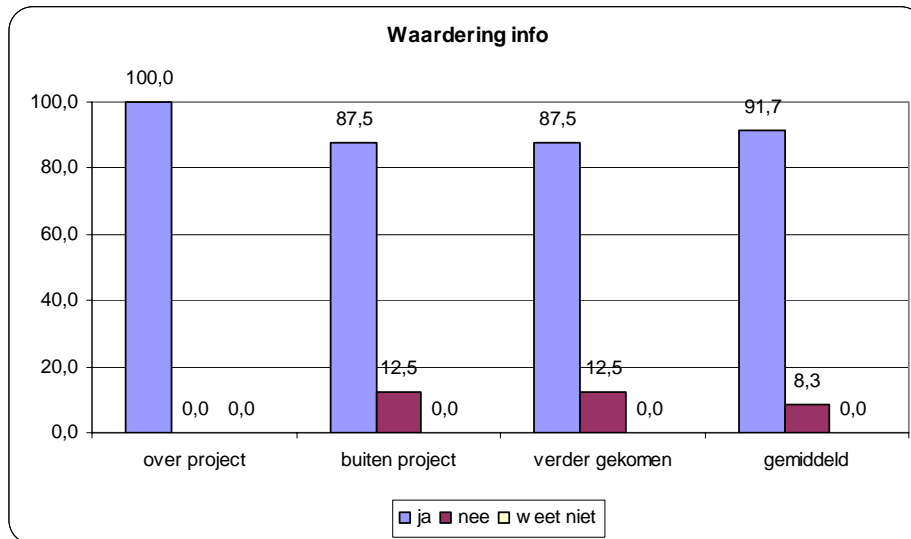
### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008:



#### Informatie

Bijna driekwart, nl. 73,4%, van de cliënten van de VVB was in het algemeen tevreden over de informatievoorziening door de medewerkers. Dat is nu 91,7%.

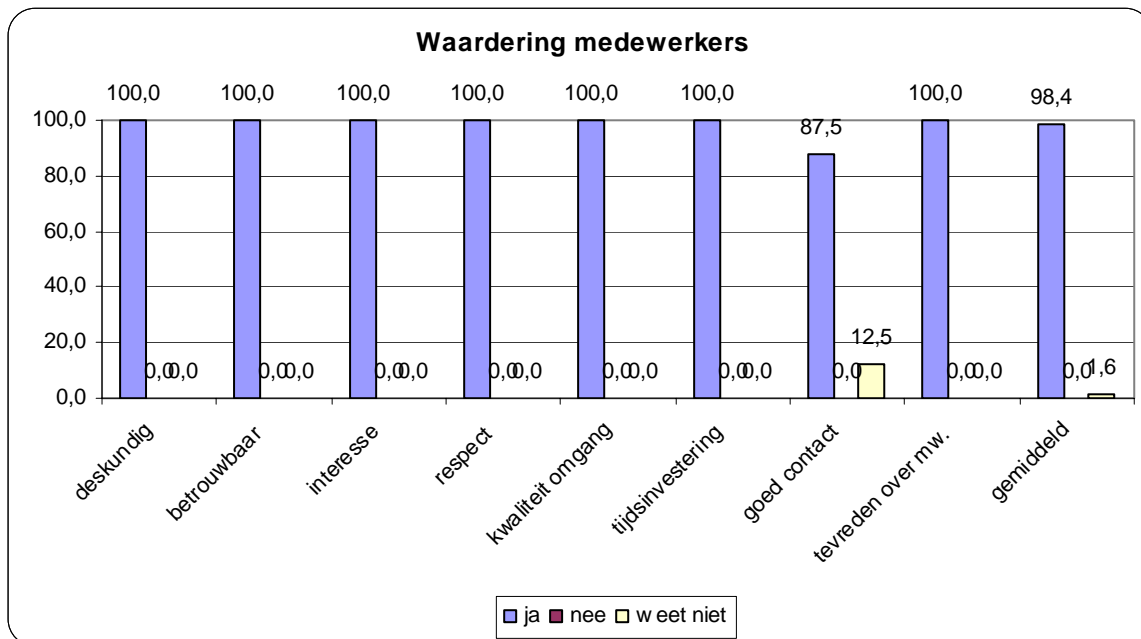
## Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009



### Medewerkers

Meer dan 80%, te weten 81,8%, van de cliënten van STAP VVB was tevreden over de medewerkers. Dat is nu 98,4%.

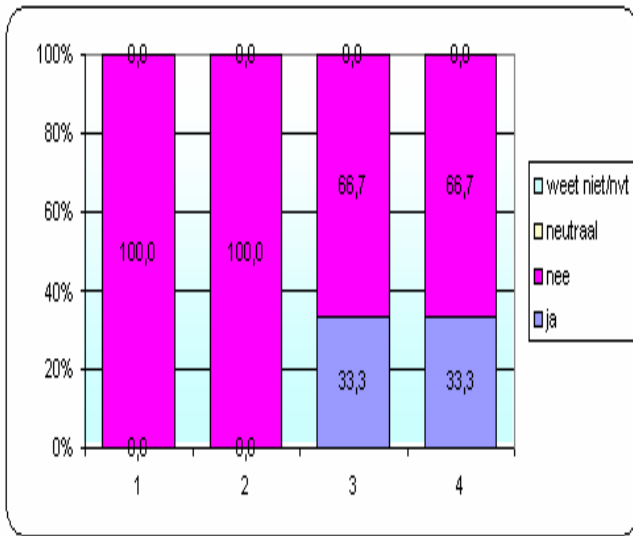
Het valt op dat aan veel cliënten ook informatie is gegeven over mogelijkheden buiten deze werkeenhed. Ook zijn veel cliënten verder gekomen met de verkregen informatie.



### Begeleiding

76,9% van de cliënten heeft een vaste medewerker als aanspreekpunt. **In de grafiek is abusievelijk 40% "ja" antwoorden vermeld i.p.v. 76,9%.** De overige uitkomsten op dit blok vragen zijn "vertekend" omdat vragen als "begeleidingsplan" en "u bent er door de begeleiding op vooruit gegaan" e.d. niet van toepassing zijn en slechts een enkele klant daar antwoord op kon geven. Uit de uitkomsten in dit blok kunnen dus geen conclusies getrokken worden.

**Privacy 2005:**

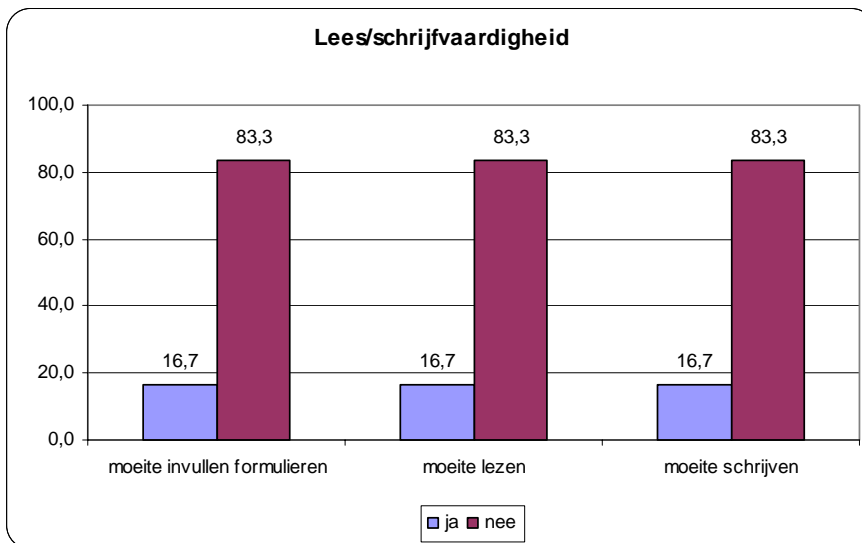


Staaft 1 = weet u wat u moet doen om uw dossier in te zien?  
 Staaft 2 = bent u hierover door de medewerkers geïnformeerd?  
 Staaft 3 = heeft u er vertrouwen in dat de medewerkers zorgvuldig met uw vertrouwelijke gegevens omgaan?  
 Staaft 4 = heeft u persoonlijk meegemaakt dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke

**Resultaten: blok privacy 2008:**

Het aantal respondenten op deze vraag was in 2005 al zo klein, 3 van de 19, dat aan deze uitkomsten geen enkele waarde aan kon worden toegekend. In 2008 zijn de vragen hierover niet gesteld omdat er geen "klassieke" dossiers zoals in de hulpverlening worden bijgehouden.

**Lees/schrijfvaardigheid**



De vragen over laaggeletterdheid zijn slechts door een enkele cliënt beantwoord en dus niet representatief.

**Rapportcijfers 2005**

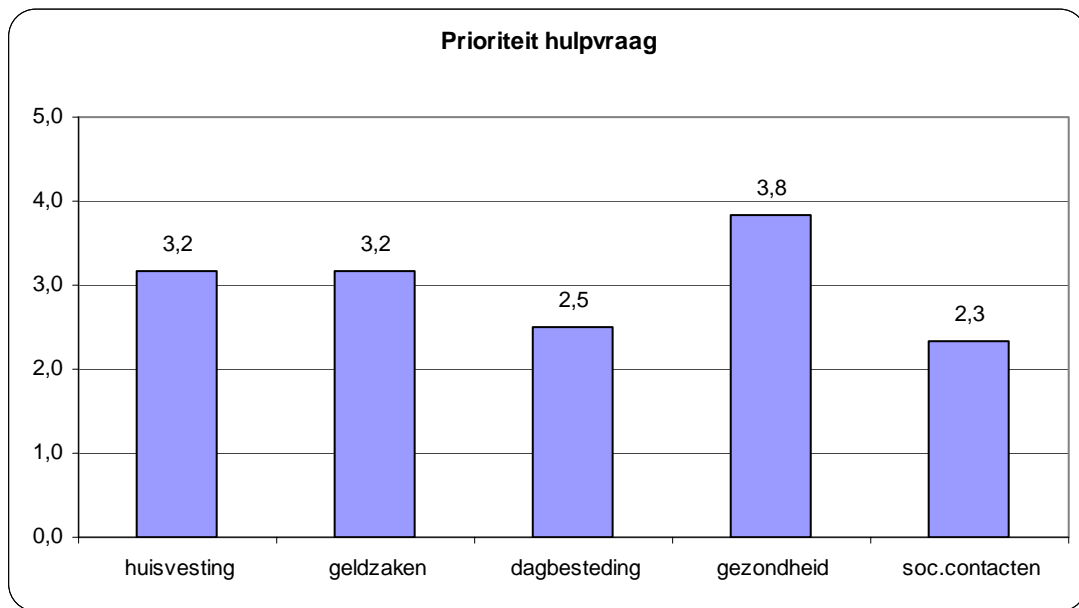
Project als geheel 7,1  
 Bejegening 7,4

**Rapportcijfers 2008**

Project als geheel 7,2  
 Bejegening 7,6

**STAP VVB is de enige werkeenhed waar op beide rapportcijfers hoger werd gescoord.**

*Prioriteit hulpvraag 2008:*



**Resultaten prioriteiten hulpvraag:**

Vooraf de behoefte aan hulp bij gezondheid is zeer hoog bij cliënten van STAP VVB.

**Aandachtspunten voor STAP Vrijwilligers Vacaturebank:**

1. het hoge percentage cliënten dat behoefte heeft aan hulp bij gezondheid.

# STAP

## Organisatie en Advieswerk

Glashaven 42  
3011XJ Rotterdam  
TEL.010/2438100



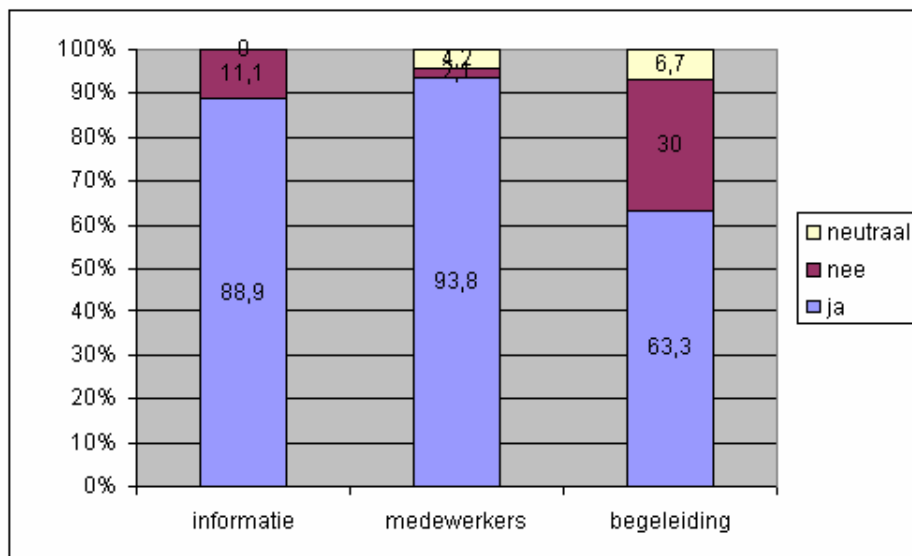
## STAP Organisatie en Advieswerk

Glashaven 42  
3011XJ ROTTERDAM  
TEL. 010-2438100

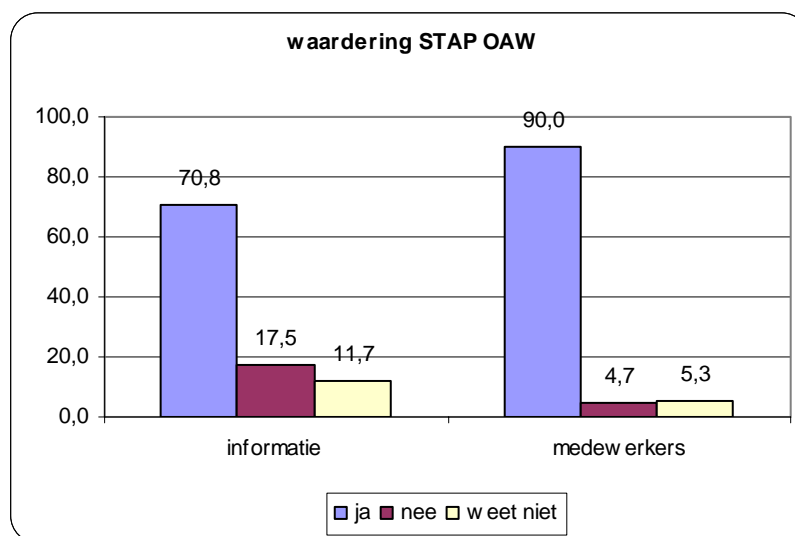
Datum afname: zomer 2005  
Aantal respondenten: 6  
Klanten op jaarbasis: 6700  
Fte: 9

Datum afname: 2008  
Aantal respondenten: 28  
Fte totaal STAP 22,4

### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2005:



### Resultaten: blokken informatievoorziening, medewerker(s) en begeleiding 2008



### Informatie

Rond de 90%, nl. 88,9%, dus het merendeel van de cliënten was in 2005 tevreden over de informatie die ze krijgen van de medewerker van Stap Organisatie en Advieswerk. Dat percentage is nu 70,8%

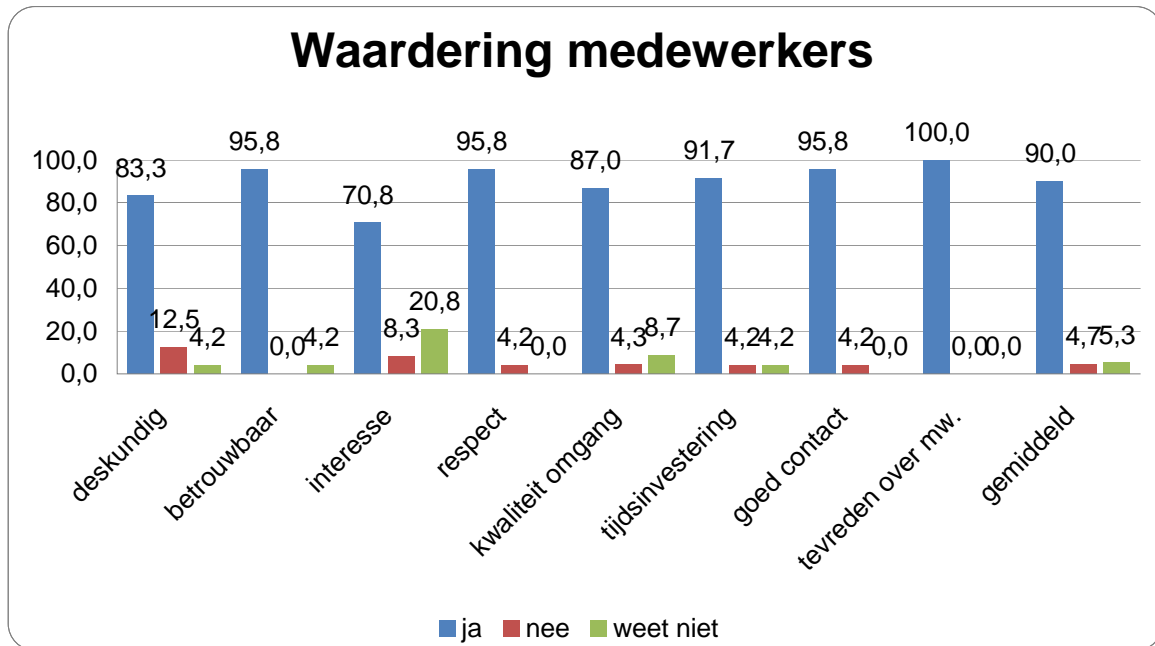
**Medewerkers**

Meer dan 90%, om precies te zijn 93,8%, van de cliënten was te spreken over de medewerkers van STAP OAW. Dat percentage is nog steeds zeer hoog, t.w. 90%.

**Begeleiding**

Ongeveer tweederde, te weten 63,3%, van de klanten van STAP OAW was tevreden met de begeleiding die ze kregen. 30% niet.

**Waardering medewerkers 2008:**



De laagste score is zelfs nog 70,8%.

**Resultaten blok privacy:**

Voor OAW niet van toepassing

**Rapportcijfers 2005:**

**Project als geheel** 8,2  
**Bejegening** 8,0

**Rapportcijfers 2008:**

**Project als geheel** 7,2  
**Bejegening** 7,6

**Resultaten prioriteiten hulpvraag:**

Deze vraag is bij deze klanten niet van toepassing.

**Aandachtspunten voor STAP Organisatie en Advieswerk:**

1. Het percentage cliënten dat tevreden was over de verkregen informatie is gedaald van 90 naar 70%.

## CVD

## Bijlage 1:

| Thermometer voor waardering door cliënten      |   | ja | nee | weet niet |
|--|---|----|-----|-----------|
| :  |   |    |     |           |
| <b>Algemeen</b>                                |   |    |     |           |
| 1  | U bent een cliënt van .....(x)  |    |     |           |
| 2  | Hoe vaak bezoekt u (x)?   |    |     |           |
| 3  | Wanneer bent u bij dit project gekomen?   |    |     |           |
| <b>Waardering informatie</b>                   |   |    |     |           |
| 4  | De medewerkers van (x) hebben u duidelijk verteld wat (x) voor u kan doen   |    |     |           |
| 5  | De medewerkers van (x) hebben u verteld welke andere mogelijkheden er voor u zijn buiten (x)                              |    |     |           |
| 6  | Met de antwoorden op uw vragen en/of de ontvangen informatie kunt u verder komen  |    |     |           |
| <b>Waardering medewerker(s)</b>                |   |    |     |           |
| 7  | De medewerker(s) is/zijn deskundig (goed in zijn/haar vak)  |    |     |           |
| 8  | De medewerker(s) is/zijn betrouwbaar (komt afspraken na)  |    |     |           |
| 9  | De medewerker(s) is/zijn geïnteresseerd in u en in uw mening.   |    |     |           |
| 10   | De medewerker(s) toont/tonen respect voor u   |    |     |           |
| 11   | De medewerker(s) weten hoe ze met u om moeten gaan  |    |     |           |
| 12   | De medewerker(s) neemt/nemen de tijd om naar u te luisteren   |    |     |           |
| 13   | U hebt een goed contact met de medewerker(s)  |    |     |           |
| 14   | U bent tevreden over de medewerker(s) die u als laatste gesproken heeft   |    |     |           |
| <b>Waardering privacy</b>                      |   |    |     |           |
| 15a  | Weet u wat u moet doen om inzage te krijgen in uw dossier?  |    |     |           |
| 15b  | Bent u hierover door een medewerker voldoende geïnformeerd?   |    |     |           |
| 15c  | Hebt u er vertrouwen in dat medewerkers zorgvuldig omgaan met uw privé-gegevens?  |    |     |           |
| 15d  | Is het u persoonlijk ooit overkomen dat medewerkers niet zorgvuldig met vertrouwelijke informatie van u omgingen?         |    |     |           |
| <b>Waardering resultaat van de begeleiding</b> |   |    |     |           |
| 16   | U hebt een vaste medewerker als aanspreekpunt/mentor/begeleider   |    |     |           |
| 16a  | Het begeleidingsplan wordt naar wens uitgevoerd   |    |     |           |
| 17a  | De begeleiding is de juiste aanpak voor uw problemen of klachten  |    |     |           |
| 18a  | U bent er door de begeleiding op vooruit gegaan   |    |     |           |
| 19a  | U bent nu door de begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt en die u voorheen niet kon doen     |    |     |           |
| 20a  | U kunt door de begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had zoals: Huisvestingszaken |    |     |           |
|  | Geldzaken   |    |     |           |
|  | Dagbesteding  |    |     |           |
|  | Gezondheid  |    |     |           |
|  | Sociale contacten   |    |     |           |
| 16.1   | Is er een begeleidingsplan gemaakt?   |    |     |           |
| <b>Waardering resultaat van de opvang</b>      |   |    |     |           |
| 16b  | De opvang wordt naar wens uitgevoerd  |    |     |           |
| 17b  | De opvang is de juiste aanpak voor uw problemen of klachten   |    |     |           |
| 18b  | U bent er door de opvang op vooruit gegaan  |    |     |           |
| 20b  | U kunt door de opvang beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had                               |    |     |           |
| 20d  | Bent u tevreden over de kwaliteit van het eten?   |    |     |           |

**Onderzoek naar tevredenheid onder cliënten CVD 2007-2009**

|     |  | ja | nee | weet niet |
|-----|--|----|-----|-----------|
|     | <b>Waardering resultaat van de verpleging</b>  |    |     |           |
| 16c | De verpleging wordt naar wens uitgevoerd   |    |     |           |
| 17c | De verpleging is de juiste aanpak voor uw problemen of klachten  |    |     |           |
| 18c | U bent er door de verpleging op vooruit gegaan   |    |     |           |
| 19c | U bent nu door de verpleging beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt en die u voorheen niet kon doen |    |     |           |
| 20c | U kunt door de verpleging beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had                      |    |     |           |

|    | <b>Waardering laaggeletterdheid</b>             |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| L1 | Heeft u moeite met het invullen van formulieren |  |  |  |
| L2 | Heeft u moeite met lezen                        |  |  |  |
| L3 | Heeft u moeite met schrijven                    |  |  |  |

**Overige vragen:**

**21. Op school worden altijd rapportcijfers gegeven. Welk cijfer geeft u voor het project als geheel waarvan u cliënt bent?**

- |                 |                    |                      |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| 10 = uitmuntend | 7 = ruim voldoende | 4 = ruim onvoldoende |
| 9 = zeer goed   | 6 = voldoende      | 3 = slecht           |
| 8 = goed        | 5 = onvoldoende    | 2 = zeer slecht      |

**22. Wat moet er volgens u binnen het project gebeuren om dit rapportcijfer te verbeteren?**

.....

**23. Op school worden altijd rapportcijfers gegeven. Welk cijfer geeft u voor hoe de medewerkers met u omgaan?**

- |                 |                    |                      |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| 10 = uitmuntend | 7 = ruim voldoende | 4 = ruim onvoldoende |
| 9 = zeer goed   | 6 = voldoende      | 3 = slecht           |
| 8 = goed        | 5 = onvoldoende    | 2 = zeer slecht      |

**24. Wat moeten de medewerkers volgens u doen om dit rapportcijfer voor de manier van omgaan met u, te verbeteren?**

.....

**25. Hebt u nog opmerkingen over de vragen of zijn er vragen die u in deze enquête heeft gemist?**

.....

Ruimte voor opmerkingen per vraag. S.V.P. eerst vraagnummer noteren en hierachter de opmerkingen of aanvullingen van de geïnterviewde.

.....

**26. Wat is volgens u een goede hulpverlener?**

Tot slot nog een aantal vragen over uw achtergrond. Uiteraard worden ook deze gegevens volstrekt anoniem verwerkt.

26. Wat is uw leeftijd? .....jaar

27. Wat is uw geslacht? 0 man 0 vrouw

28. Tot welke etnische groep rekent u zichzelf? 0 Nederlands 0 Surinaams  
 0 Antilliaans/Arubaans 0 Marokkaans  
 0 Turks 0 Europees  
 0 Afrikaans 0 Aziatisch  
 0 Zuid-Amerikaans 0 Noord-Amerikaans  
 0 Overig, namelijk:.....

### Hulpvragen

Hieronder staan een aantal zaken waarbij je misschien hulp nodig hebt. Geef met cijfers aan welke hiervan voor jou belangrijk en minder belangrijk zijn (1 = meest belangrijk om hulp bij te krijgen, 2=iets minder belangrijk, 5 = minst belangrijk.)

| <b>Cijfer</b> | <b>Categorie</b>         |
|---------------|--------------------------|
|               | <b>Huis-Vesting</b>      |
|               |                          |
|               | <b>Geldzaken</b>         |
|               |                          |
|               | <b>Dag-Besteding</b>     |
|               |                          |
|               | <b>Gezond-Heid</b>       |
|               |                          |
|               | <b>Sociale contacten</b> |
|               |                          |



***Bijlage 2: Begrippenlijst***

|                   |   |
|-------------------|---|
| Begeleiden:       | ondersteunen bij ...                                |
| (primaire)Opvang: | Bed, Bad, Brood voorziening voor dak- en thuislozen |
| Respondenten:     | de personen die antwoorden op de enquête            |

***Bijlage 3: Lijst met gebruikte afkortingen***

|           |   |
|-----------|---|
| CR:       | Cliëntenraad  |
| CVD:      | Centrum voor Dienstverlening                        |
| FTE:      | aantal medewerkers, omgerekend in fulltime eenheden |
| GW:       | Gesteund Wonen                                      |
| HKZ       | Harmonisatie Kwaliteit in Zorg                      |
| MMO:      | Monitor Maatschappelijke Opvang                     |
| PPD:      | Project Preventie Dakloosheid                       |
| PTW:      | Project Tijdelijk Wonen                             |
| RvB:      | Raad van Bestuur                                    |
| RvT:      | Raad van Toezicht                                   |
| SMW:      | Sociaal Maatschappelijk Werk                        |
| SP:       | Sociaal Pension                                     |
| STAP:     | Stedelijk Advies Punt                               |
| STAP OAW: | STAP Organisatie en Advieswerk                      |
| TO:       | Tevredenheidsonderzoek                              |
| WE:       | Werkeenheid   |
| WN:       | Werknemer   |
| WMO:      | Wet Maatschappelijke Ondersteuning                  |
| WWL:      | Wonen-Werken-Leven                                  |
| X:        | Werkeenheid waar men gebruik van maakt              |