



Ervaren opvang en hulp in Flevoland

**Clïentervaringsonderzoek opvang en
beschermd wonen 2017**

Mathijs Tuynman
Telefoon 036-5277724
E-mail
mvtuynman@almere.nl

Ervaren opvang en hulp in Flevoland

Cliëntervaringsonderzoek opvang en beschermd wonen in Flevoland 2017

Stadhuisplein 1
Postbus 200
1300 AE Almere
Telefoon 14 036

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Auteur
M. Tuynman

Versie
1.0

Pagina
1/29



COLOFON

Gemeenten Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/SBC/Onderzoek&Statistiek

M. Tuynman

Opdrachtgevers: •Gemeente Almere/DSD/Sociale Wijkteams

A. C. Spaan, I. Baas, R. Kaim

Mei 2017

Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl www.osalmere.nl



@ gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting en conclusies	3
1. Inleiding	8
2. De doelgroep	11
3. Leefomstandigheden in de voorziening	12
4. Kwaliteit werkrelatie met hulpverlener	14
5. Passende hulp en informatievoorziening	15
6. Vermaatschappelijking	18
7. Herstel	22
8. Totaaloordeel	24
Bijlage 1 Vragenlijst	28

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
2/29

Samenvatting en conclusies

Titel
Ervaren opvang en hulp in

S.1 Aanleiding, methoden en response

De zes samenwerkende gemeenten in de provincie Flevoland hebben behoefte aan inzicht in de ervaringen van cliënten van beschermd wonen en maatschappelijke en vrouwenopvang opvang met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening en effecten van de zorg die zij ontvangen. Daartoe besloten zij om een cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren.

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
3/29

In het voorjaar van 2017 werd een representatieve steekproef van cliënten een korte gesloten gestructureerde vragenlijst voorgelegd. Enquêteurs bezochten 27 locaties van tien zorginstellingen in alle zes Flevolandse gemeenten. Zij vroegen cliënten om de vragenlijst in te vullen op tablet of papier en deze in te leveren bij de enquêteur. De enquêteur was aanwezig om vragen te beantwoorden of te helpen met invullen.

Dit leverde uiteindelijk 238 bruikbare ingevulde vragenlijsten op. Het responsepercentage varieerde van 35% onder de volwassen cliënten beschermd wonen (121 respondenten) tot 88% onder de cliënten maatschappelijke opvang (29 respondenten). De aantallen en fracties zijn voldoende om representatieve uitspraken mogelijk te maken over vijf subdoelgroepen cliënten: –maatschappelijke opvang; –vrouwenopvang; –beschermd wonen jongeren (18–27 jaar); –beschermd wonen volwassenen met middelzwaar profiel en –beschermd wonen volwassenen met langdurig profiel.

S.2 Oordelen van cliënten

De zes figuren hierna tonen de gemiddelde *schaalscores* van cliënten naar thema en subdoelgroep. De schaa scores lopen van 1 tot 4. Een richtlijn voor interpretatie is:

score	interpretatie	dit betekent dat cliënten vinden dat zij...
1	zeer slecht	... nooit voldoende hulp krijgen
2	matig	... soms voldoende hulp krijgen
3	ruim voldoende	... meestal voldoende hulp krijgen
4	uitstekend	... altijd voldoende hulp krijgen

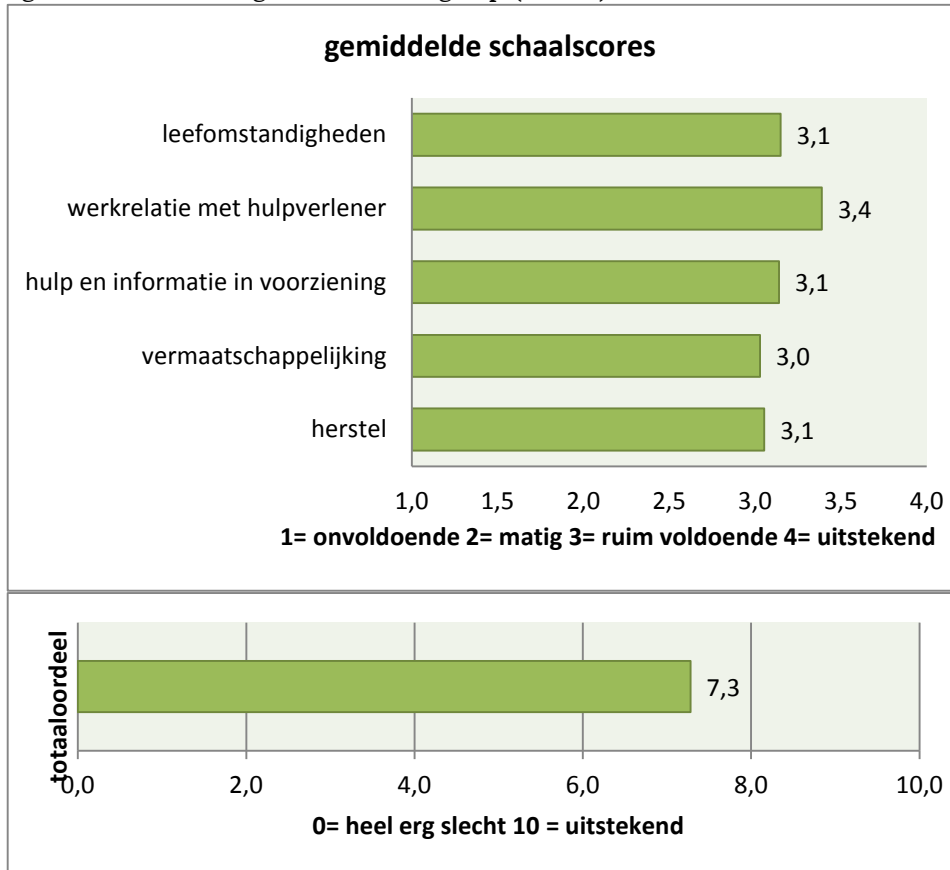
De schalen zijn geconstrueerd uit meerdere vragen en meten het volgende:

concept	oordeel van cliënten over...
leefomstandigheden	hoe schoon en veilig zij de voorziening vinden
werkrelatie met hulpverlener	de mate waarin hulpverleners naar hen luisteren en hen serieus nemen
hulp en informatie in de voorziening	de mate waarin de geboden hulp past bij hun behoefte en zij voldoende en begrijpelijke informatie krijgen
vermaatschappelijking	ondersteuning bij zelfstandig wonen, sociale en maatschappelijke participatie
herstel	de bijdrage van de hulp aan het terugwinnen van regie op het leven, hoop en zingeving

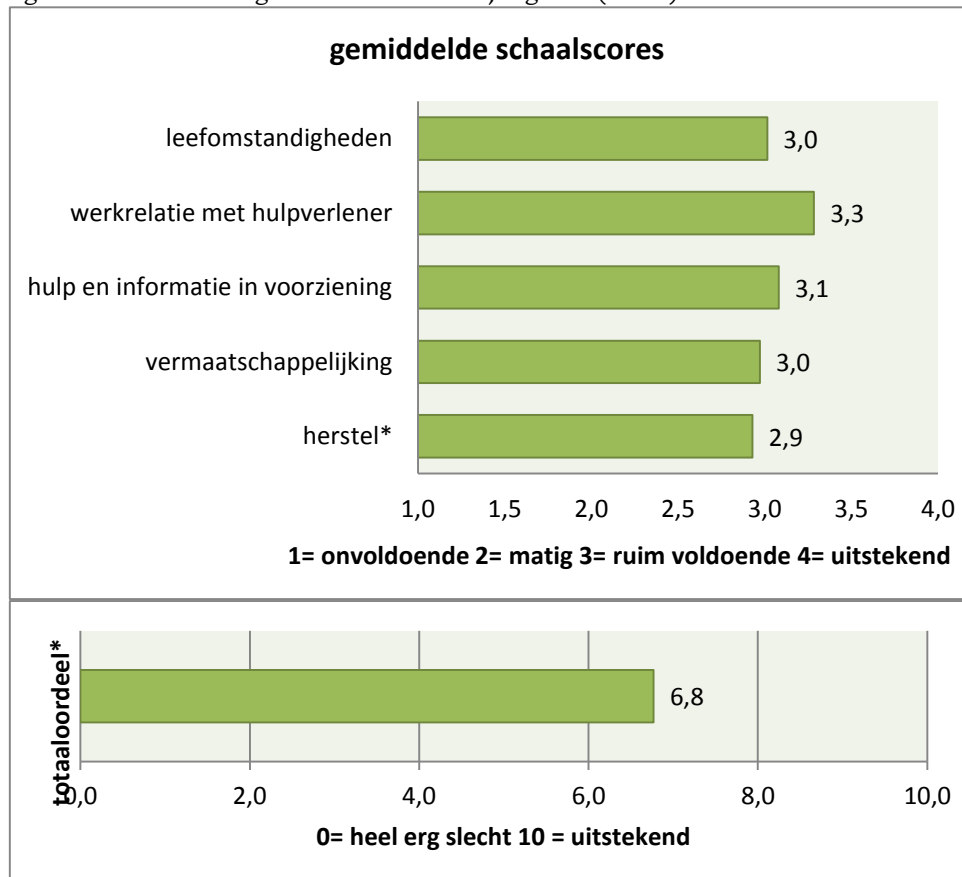
Het 'totaaloordeel' is het antwoord op de vraag: 'Welk cijfer geeft u deze voorziening? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend'.

Een asterisk (*) betekent dat de subdoelgroep gemiddeld over het thema anders oordeelt dan de totale doelgroep.

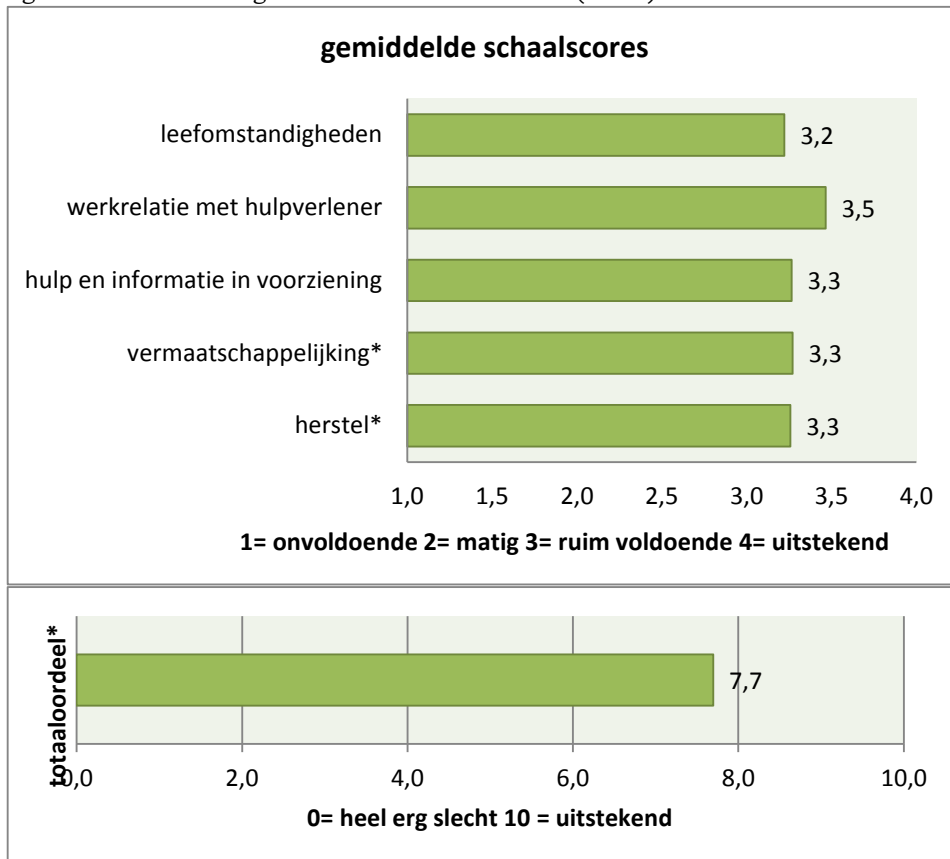
figuur S.1 beoordeling door hele doelgroep (n=238)



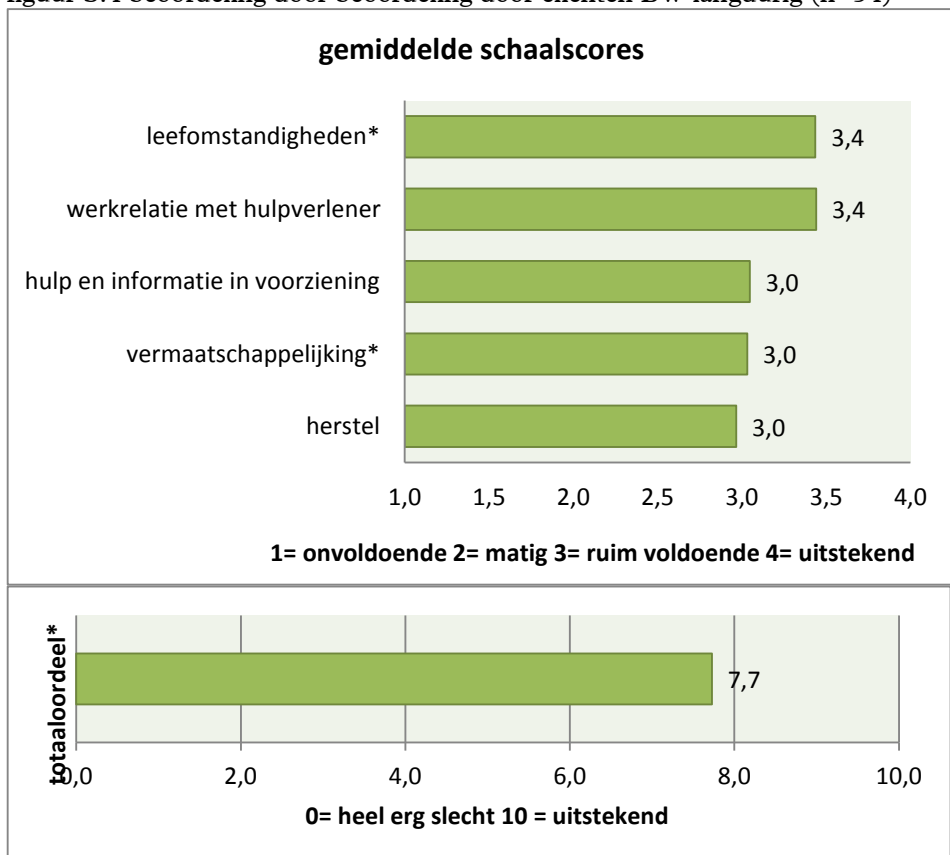
figuur S.2 beoordeling door cliënten BW jongeren (n=87)



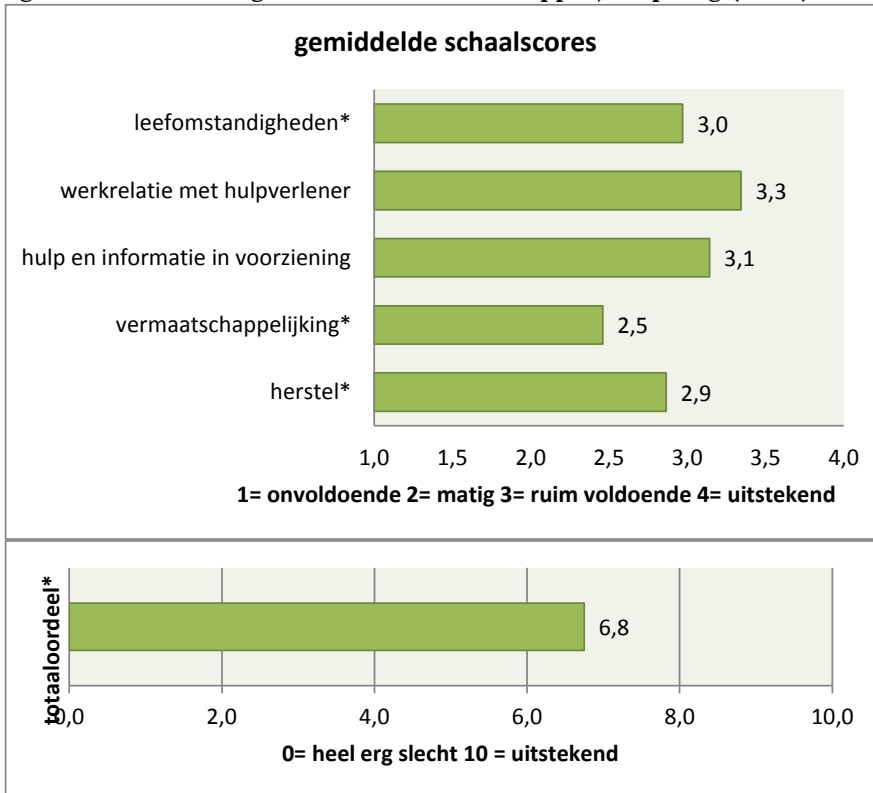
figuur S.3 beoordeling door cliënten BW middel (n=73)



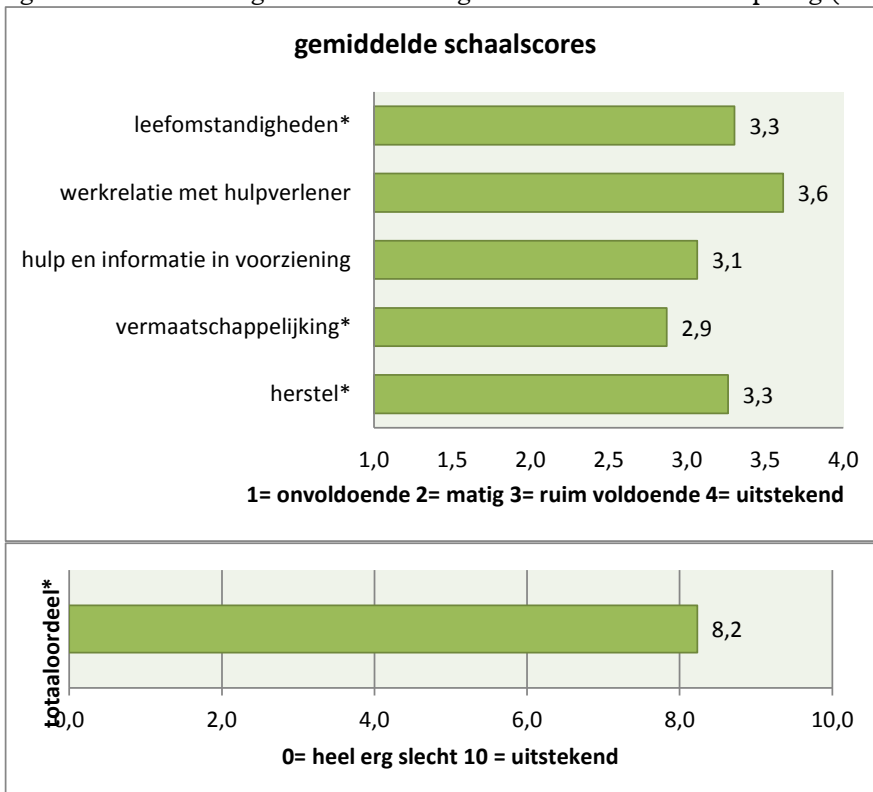
figuur S.4 beoordeling door cliënten BW langdurig (n=34)



figuur S.5 beoordeling door cliënten maatschappelijke opvang (n=29)



figuur S.6 beoordeling door cliënten vrouwenopvang (n=13)



S.3 Conclusies

In het algemeen blijken de verschillende subdoelgroepen verschillende behoeften, zorgen en wensen te hebben en daarom specifieke vaardigheden te vergen van hulpverleners. Een methodologische conclusie is dat het zinnig blijkt de verschillende doelgroepen met elkaar te vergelijken door hen één vragenlijst voor te leggen.

Behoudpunten

- Algemeen: in het algemeen zijn cliënten tevreden en beoordelen de hulpverlening als ruim voldoende;
- Kwaliteit werkrelatie met de hulpverlener: cliënten voelen zich door hen gehoord en serieus genomen;
- Cliëntregie in voorziening: negen op de tien cliënten geven aan dat zij in de voorziening meestal zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven;
- Informatieverstrekking: negen op de tien cliënten stellen dat hulpverleners hen zaken duidelijk uitleggen;
- Sociale en maatschappelijke participatie: de meeste cliënten beschermd wonen met middelzwaar profiel en jongeren vinden dat zij voldoende ondersteund worden bij activiteiten buitenshuis of het vinden van (vrijwillig) werk of opleiding;
- Herstel: de meeste cliënten menen dat het door de hulp beter met hen gaat, en dat de hulp er aan bijdraagt dat ze de dingen kunnen doen die ze belangrijk vinden, meer hoop hebben voor de toekomst, en beslissingen kunnen nemen over hun leven. Vooral cliënten in de vrouwenopvang ervaren de hulp als herstelondersteunend;
- Cliënten waarderen vooral dat hulpverleners goed naar hen luisteren met echte aandacht.

Aandachtspunten

- Veiligheid in de voorzieningen voor maatschappelijke opvang: vier op de tien cliënten maatschappelijke opvang voelen zich meestal niet veilig in de voorziening
- Op- en afschalen: vier op de tien cliënten geven aan dat nooit of soms met hen wordt besproken of de hulp nog steeds bij hen past
- Bekendheid cliëntenraden: vier op de tien cliënten zeggen geen informatie te hebben gekregen over de cliëntenraad
- Sociale en maatschappelijke participatie:
 - 19% van de cliënten maatschappelijke opvang zegt meestal ondersteuning te krijgen bij het vinden van (vrijwilligers-) werk en 38% bij het ondernemen van activiteiten buitenshuis;
 - drie op de tien cliënten maatschappelijke opvang en beschermd wonen langdurig menen dat ondersteuning bij sociale en maatschappelijke participatie voor hen niet van toepassing is
- Bijdrage van hulp aan omgaan met probleemsituaties: ongeveer de helft van de cliënten maatschappelijke opvang en jongere cliënten beschermd wonen geeft aan dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met problematische situaties
- Volgens cliënten kunnen huisregels consequenter en duidelijker toegepast worden, en minder als ‘stok om mee te slaan’.

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
7/29

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De zes gemeenten in Flevoland werken samen op het terrein van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en beschermd wonen. De Gemeente Almere is centrumgemeente voor de provincie Flevoland. De samenwerkende gemeenten in de provincie hebben behoefte aan inzicht in de ervaringen van cliënten van beschermd wonen en maatschappelijke en vrouwenopvang opvang met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening en effecten van de zorg die zij ontvangen. De regio heeft behoefte aan dit inzicht om vier redenen:

- input voor het regionale beleidsplan beschermd wonen en opvang;
- horizontale verantwoording over de geleverde ondersteuning in relatie tot beleidsdoelstellingen;
- toezicht op de kwaliteit van zorg vanuit de Wmo;
- het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeenten.

1.2 Doel- en vraagstelling

Doelstelling

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang moeten:

- inzicht geven in de kwaliteit en effecten van de zorg in beschermde woonvormen en opvang, zoals ervaren door cliënten;
- inzicht geven in verschillen in ervaren kwaliteit tussen verschillende subdoelgroepen;
- het mogelijk maken om verschillen over opeenvolgende tijdstippen te volgen om te zien of er verbetering of achteruitgang optreedt.

Vraagstelling

Dit onderzoek maakt inzichtelijk hoe Flevolandse cliënten maatschappelijke en vrouwenopvang en beschermd wonen de geboden opvang en ondersteuning ervaren. Specifiek wordt gevraagd naar hun beleving van:

- de leefomstandigheden, waarbij focus op veiligheid;
- de kwaliteit van hun werkrelatie met hulpverlener;
- de mate waarin zij hulp en opvang als passend ervaren (met focus op informatie en meebeslissen) en als passend wordt ervaren voor kinderen in de opvang;
- het resultaat van de hulp, met focus op herstel en participatie
- hun algemeen oordeel over voorziening

Er wordt in dit onderzoek onderscheid gemaakt naar vijf subdoelgroepen:

- cliënten maatschappelijke opvang
- cliënten vrouwenopvang,
- cliënten beschermd wonen in drie groepen: volwassenen ‘langdurig’ en ‘middelzwaar’, en jongeren.
 - Volwassen cliënten beschermd wonen die in de enquête aangaven te verwachten op termijn weer zelfstandig te gaan wonen (met een huurcontract op eigen naam), werden beschouwd als cliënten met een ‘middelzwaar’ profiel.
 - Wanneer zij niet (meer) verwachtten zelfstandig te gaan wonen werden zij beschouwd als cliënten met een ‘langdurig’ profiel
 - Bij jongeren gaat het om jonge volwassenen tussen de achttien en zeventientwintig jaar in voorzieningen die voor deze doelgroep bestemd zijn.

1.3 Methodes

Er is geen steekproef op cliëntniveau getrokken, maar op niveau van de locaties. Daartoe werd met behulp van gegevens van de Gemeente Almere een lijst aangeleverd met alle locaties die een contract, subsidie of als PGB-leverancier hebben voor het leveren van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang of beschermd wonen. De steekproef werd gestratificeerd getrokken, dat wil zeggen dat er werd gezorgd voor voldoende spreiding in doelgroepen, gemeenten, en aanbieders. In de steekproef moesten minstens 50 respondenten in zorg zijn bij het

Leger des Heils en minstens 50 bij Kwintes, daarnaast nog minimaal 20 in zorg bij nog twee andere aanbieders en in totaal minimaal 80 woonachtig buiten Almere.

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Het veldwerk werd verricht door onderzoeksbureau Zorgfocuz. Deze maakte van te voren telefonisch afspraken met locaties voor bezoek en het afnemen van enquêtes. De enquêtes werden op locatie ter plekke uitgedeeld aan de daar op dat moment aanwezige cliënten, die hem invulden op tablet of papier en inleverden bij de enquêteur. De enquêteur was aanwezig om vragen te beantwoorden of te helpen met invullen. Bij de interviews in de vrouwenopvang was, waar nodig, een tolk aanwezig indien de cliënte geen Nederlands en geen Engels sprak. De papieren enquêtes werden naderhand ingevoerd in spss.

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
9/29

1.4 Response

Van de 252 geënquêteerde cliënten waren er 238 die 64% van de vragen beantwoordden. Zij worden beschouwd als geldige respondenten. Het responsepercentage is niet bekend, omdat niet is bijgehouden hoeveel mensen weigerden mee te werken aan de enquête of niet aanwezig waren op het moment van enquêteren. Wel kan het aantal respondenten in de locaties afgezet worden tegen de capaciteit (bedden) in de locaties: gemiddeld bedraagt het aantal respondenten 40% van de maximale capaciteit van de locaties.

figuur 1.1 respondenten per gemeente

Gemeente	Aantal locaties	Aantal respondenten
Almere	13	121
Dronten	2	7
Emmeloord	1	7
Lelystad	10	94
Zeewolde	1	9
<i>Totaal</i>	<i>27</i>	<i>238</i>

figuur 1.2 respondenten per sector

Sector ^a	Aantal locaties	Aantal respondenten	Respondenten/capaciteit in %	betrouwbaarheid ^b
BW volw	15	121	35%	8%
BW jong	7	75	51%	9%
MO	4	29	88%	10%
VO	1	13	81%	12%
<i>Totaal</i>	<i>27</i>	<i>238</i>	<i>43%</i>	<i>6%</i>

a betekenis van afkortingen:

BW volw: beschermd wonen volwassenen

BW jong: beschermd wonen jongeren

MO: maatschappelijke opvang

VO: vrouwenopvang

b *betrouwbaarheid*: maximale 95%–betrouwbaarheidsinterval, zie toelichting in tekst.

De 238 cliënten zijn geïnterviewd in 27 verschillende locaties van tien aanbieders. Gemiddeld zijn per locatie negen cliënten geïnterviewd, variërend van twee tot 28. Respondenten komen uit alle zes de Flevolandse gemeenten (figuur 1.1).

De vijf subdoelgroepen zijn in voldoende mate vertegenwoordigd in de respons, zie tabel 1.2.¹ Van de cliënten beschermd wonen woonden er negen in een voorziening die gecontracteerd zijn op basis van persoonsgebonden budgetten: zes jongeren en drie volwassenen met langdurig profiel.

Het aantal en de spreiding van het aantal respondenten is voldoende om representatieve uitspraken te doen over de totale doelgroep en de afzonderlijke subdoelgroepen, zie tabel 1.2. Uitspraken over de totale doelgroep kennen een maximaal betrouwbaarheidsmarge van zes procentpunten. Dat wil zeggen dat bij

¹ In de voorzieningen voor beschermd wonen voor volwassenen wonen mensen niet altijd gescheiden naar profiel; vandaar dat in figuur 1.2 geen onderscheid is gemaakt naar langdurig en middelzwaar.

een gerapporteerd percentage van 50%, bij herhaling van het onderzoek in 95% van de gevallen tussen de 44 en 56% zal liggen. De betrouwbaarheidsmarge wordt kleiner, dus de nauwkeurigheid groter, naarmate het percentage de 0% of de 100% nadert.

1.5 Leeswijzer

Na een beschrijving van de doelgroep (hoofdstuk 2) komen achtereenvolgens aan bod: de oordelen over de leefomstandigheden (hoofdstuk 3), de kwaliteit van de werkrelatie met de hulpverlener (hoofdstuk 4), het oordeel over de hulpverlening en informatievoorziening (hoofdstuk 5), ondersteuning bij zelfstandig wonen en participeren (hoofdstuk 6), herstelondersteuning (hoofdstuk 7), en het algemeen oordeel over de voorziening (hoofdstuk 8). Het rapport besluit met samenvattende diagrammen en behoud- en aandachtspunten (hoofdstuk 9).

Wanneer in grafieken onderscheid gemaakt wordt naar verschillende subdoelgroepen zijn de verschillen tussen de groepen statistisch betekenisvol. Als er geen significante verschillen zijn wordt over de totale doelgroep gerapporteerd.

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
10/29

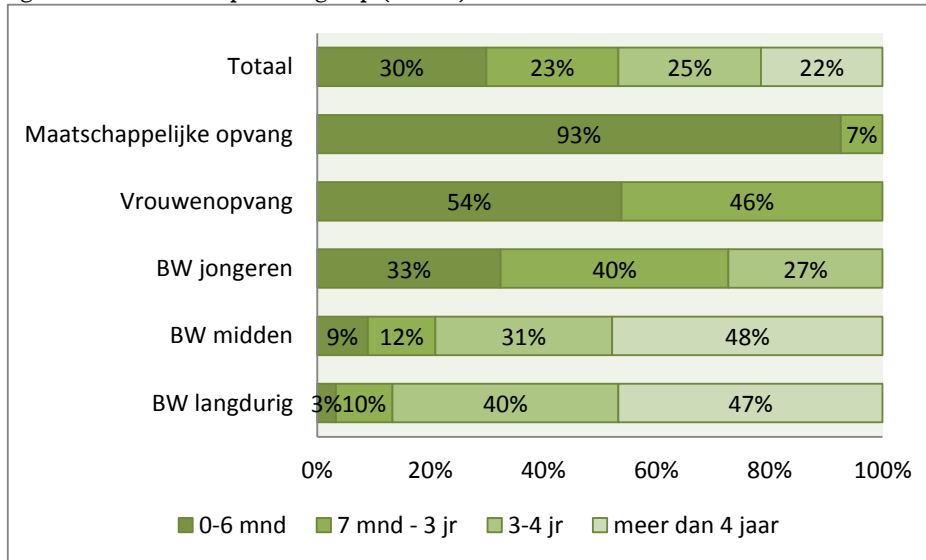
2. De doelgroep

2.1 Verblijfsduur

De gemiddelde verblijfsduur in de voorziening van cliënten was op het moment van interviews:

- beschermd wonen ‘middelzwaar’ en ‘langdurig’: vijf jaar
- maatschappelijke opvang en beschermd wonen jongeren: één jaar
- vrouwenopvang: een half jaar,
- maatschappelijke opvang: drie maanden, zie figuur 2.1.

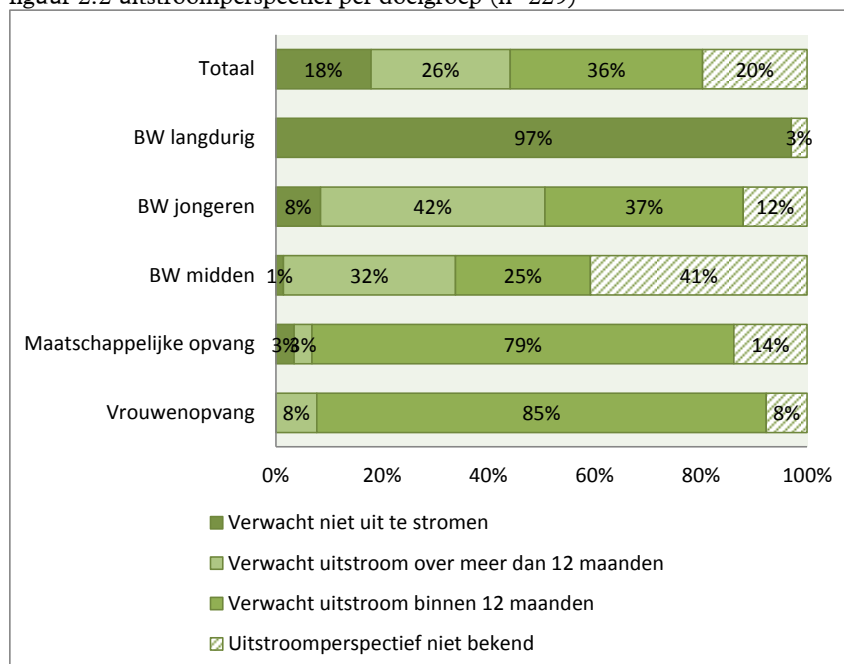
figuur 2.1 woonduur per doelgroep (n=214)



2.2 Uitstroomperspectief

Cliënten vrouwenopvang en maatschappelijke opvang verwachten in meerderheid binnen een jaar te kunnen uitstromen naar een zelfstandige woning met een huurcontract op eigen naam. Cliënten beschermd wonen met een middelzwaar profiel verkeren veelal in onzekerheid over hun uitstroomperspectieven: vier op de tien van hen weten niet of en wanneer zij weer zelfstandig zullen wonen. Slechts weinig jongeren in een beschermd wonen voorziening verwachten niet meer zelfstandig te gaan wonen (figuur 2.2).

figuur 2.2 uitstroomperspectief per doelgroep (n=229)



3. Leefomstandigheden in de voorziening

Met drie vragen is gemeten hoe de doelgroep de kwaliteit van de leefomgeving beoordeelt.

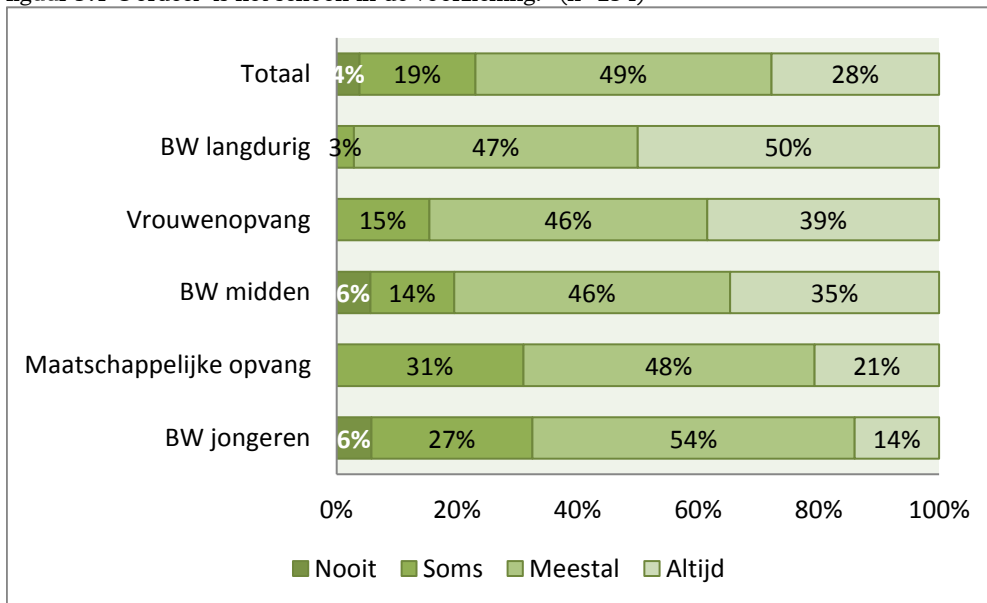
Figuur 3.1 toont dat:

- acht op de tien cliënten het meestal of altijd schoon vinden in de voorziening;
- iets minder, namelijk zeven op de tien cliënten in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen voor jongeren het meestal of altijd schoon vinden in de voorziening.

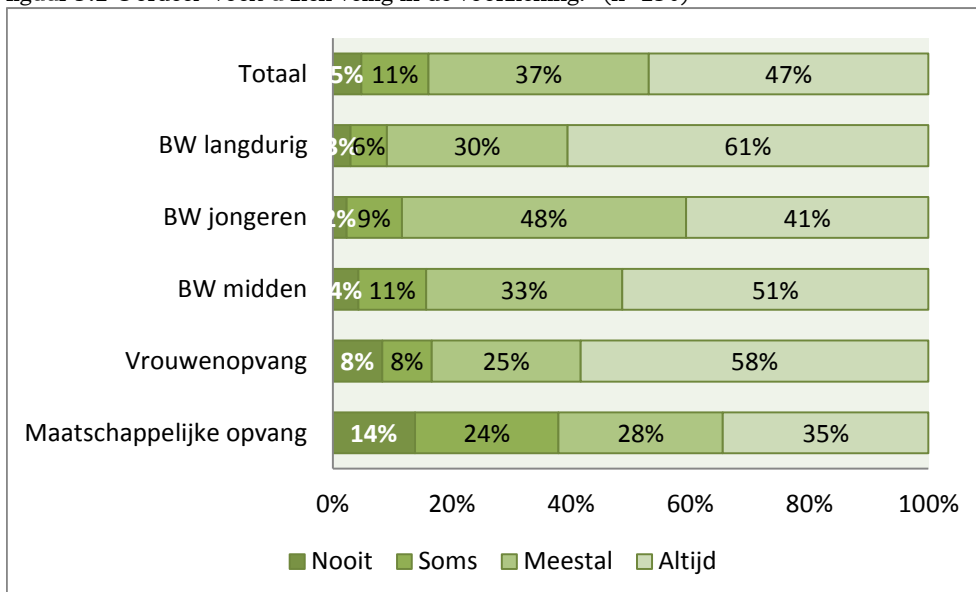
Uit figuur 3.2 blijkt dat:

- ruim acht op de tien cliënten zich meestal of altijd veilig voelen in de voorziening;
- iets meer cliënten beschermd wonen langdurig en jongeren, namelijk negen op de tien van hen, zich meestal of altijd veilig voelen in de voorziening.
- cliënten maatschappelijke opvang zich minder dan gemiddeld, namelijk zes op de tien van hen, meestal of altijd veilig voelen in de voorziening.

figuur 3.1 Oordeel 'is het schoon in de voorziening?' (n=234)

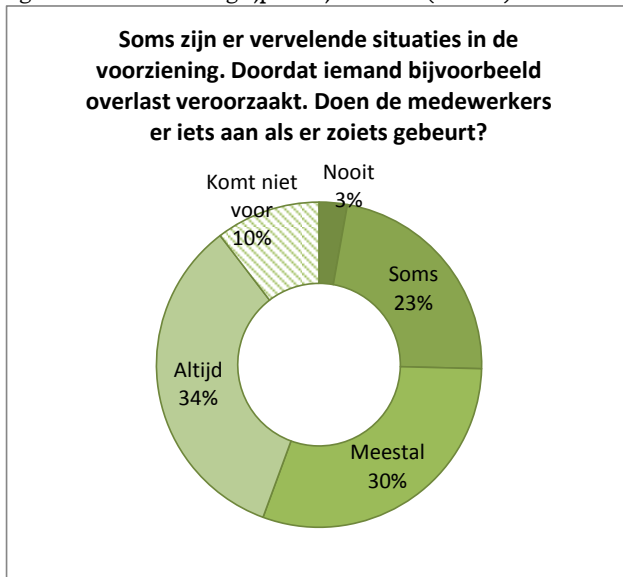


figuur 3.2 Oordeel 'voelt u zich veilig in de voorziening?' (n=230)



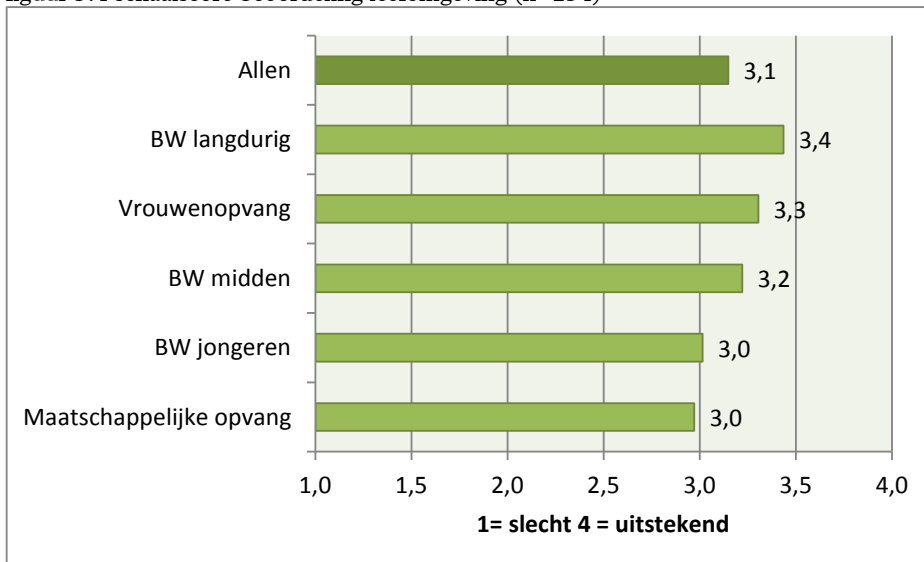
Zes op de tien cliënten geven aan dat medewerkers meestal of altijd ingrijpen wanneer zich vervelende situaties voordoen, bijvoorbeeld wanneer iemand overlast veroorzaakt (figuur 3.3). Eén op de tien cliënten gaf aan dat zich de afgelopen twaalf maanden geen vervelende situaties hebben voorgedaan, onder cliënten vrouwenopvang gaf zelfs ruim de helft dat aan.

figuur 3.3 Oordeel ingrijpen bij overlast (n=212)



De drie vragen samen geven een beeld van de beoordeling van de reinheid en veiligheid van voorzieningen in een *schaalscore beoordeling leefomstandigheden*. De schaa score loopt van 1: altijd vies, onveilig en medewerkers die nooit ingrijpen bij overlast, tot 4: altijd schoon en veilig en altijd ingrijpende medewerkers. In het algemeen beoordelen cliënten de leefomstandigheden in hun voorziening als goed: gemiddeld geven ze een 3,1. Van de doelgroep gaf 37% een '4' en bijna niemand een '1'. Er zijn kleine verschillen tussen de verschillende subdoelgroepen: cliënten maatschappelijke opvang en beschermd wonen jongeren zijn iets minder positief dan gemiddeld, en cliënten beschermd wonen langdurig iets positiever dan gemiddeld (figuur 3.4).

figuur 3.4 schaa score beoordeling leefomgeving (n=234)



4. Kwaliteit werkrelatie met hulpverlener

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Aan de hand van twee vragen is nagegaan hoe cliënten de werkrelatie met hun hulpverlener beoordelen.

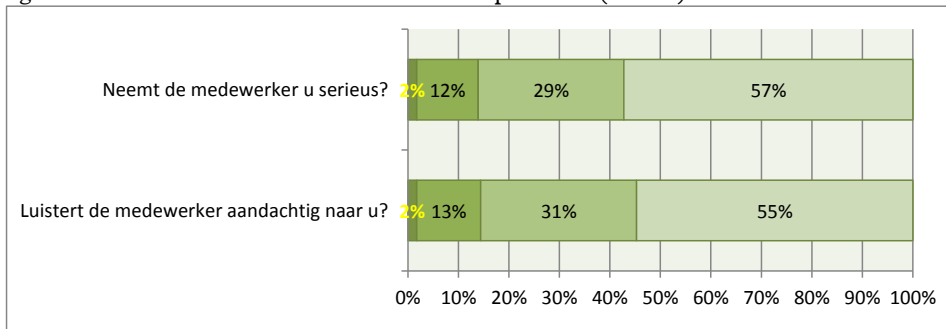
Datum
29 juni 2017

In grote meerderheid, bijna negen op de tien, vinden cliënten dat medewerkers van de instellingen waar ze verblijven meestal of altijd met aandacht naar hen luisteren en hen serieus nemen (figuur 4.1). De verschillende subdoelgroepen oordelen hierover hetzelfde.

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

figuur 4.1 oordeel kwaliteit werkrelatie met hulpverlener (n=238)



Pagina
14/29

De twee vragen samen geven een beeld van de beoordeling van de kwaliteit van de relatie met hulpverlener, in de *schaalscore oordeel werkrelatie met hulpverlener*. Deze schaal loopt van 1: hulpverlener luistert nooit en neemt de cliënt nooit serieus tot 4: hulpverlener luistert altijd aandachtig en neemt de cliënt altijd serieus. Met een gemiddelde waardering van 3,3 kan geconcludeerd worden dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van de werkrelatie met hulpverleners. Van de cliënten geeft gemiddeld 62% een '4', 27% een '3', 9% een '2' en 1% is zeer ontevreden en geeft een '1'. Er zijn geen verschillen tussen de verschillende subdoelgroepen.

5. Passende hulp en informatievoorziening

In §5.1 komen de cliëntoordelen aan bod over de mate waarin zij de hulp door de voorziening als passend ervaren en voldoende geïnformeerd worden. In §5.2 wordt ingegaan op de hulp voor kinderen in de voorziening.

5.1 Hulp en informatie door de voorziening

In hoeverre ervaren cliënten de ontvangen hulp door de voorziening zelf als passend? In hoeverre hebben zelf regie hebben over hun leven en de hulpverlening? Om die regie te kunnen nemen is het van belang dat cliënten geïnformeerde keuzes kunnen maken en dat zij weten waar zij eventuele klachten kunnen adresseren.

Figuren 5.1 en 5.2 tonen de oordelen van cliënten hierover. Negen op de tien cliënten stellen dat:

- zij in de voorziening meestal of altijd zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven;
- medewerkers hen dingen meestal of altijd op een begrijpelijke manier uitleggen;
- er met hen afspraken zijn gemaakt over hun begeleiding.

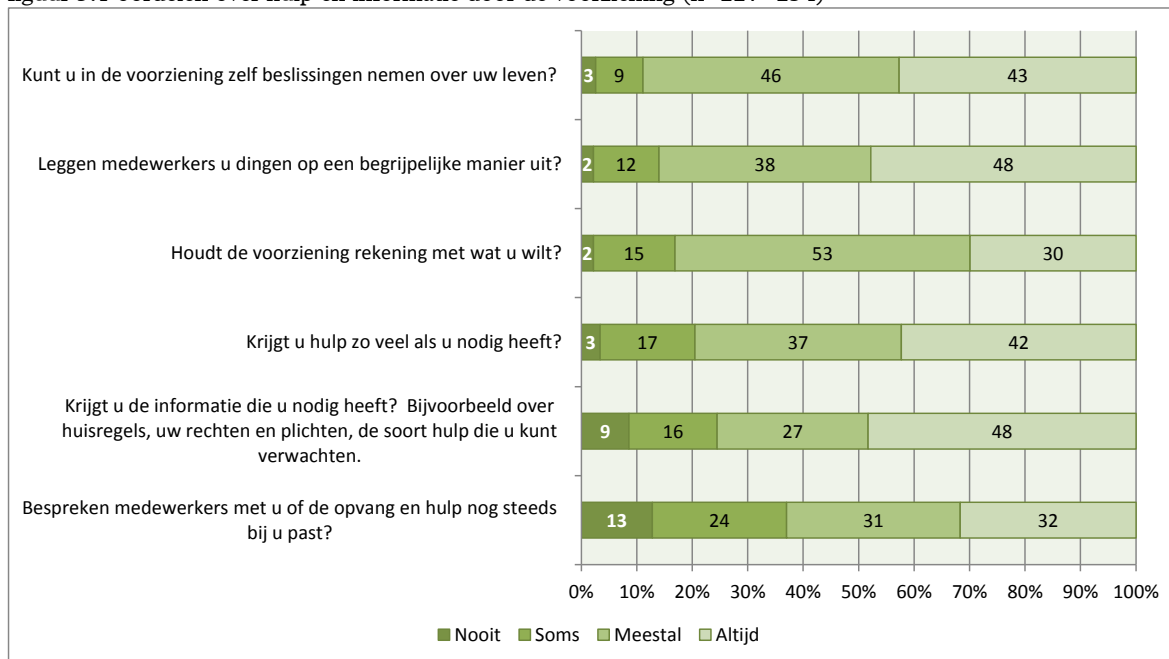
Acht op de tien cliënten zijn van mening dat:

- de voorziening meestal of altijd rekening houdt met wat zij willen;
- ze meestal of altijd zo veel hulp krijgen als ze nodig hebben;
- ze meestal of altijd de informatie krijgen die ze nodig hebben.

Zeven op de tien cliënten zegt te weten wat ze moeten doen als ze een klacht hebben over de voorziening of een medewerker. Zes op de tien cliënten zegt informatie gehad te hebben over de cliëntenraad.

Volgens cliënten bespreken hulpverleners minder of de hulp die ze krijgen nog steeds passend is. Nog steeds zegt de meerderheid van 64% dat dit meestal of altijd gebeurt, maar volgens een kwart gebeurt dit soms en volgens ruim één op de tien gebeurt dit nooit.

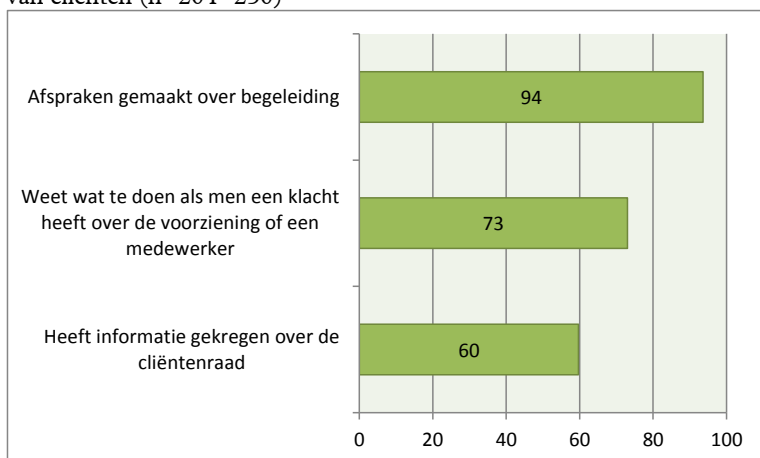
figuur 5.1 oordelen over hulp en informatie door de voorziening (n=227-234)



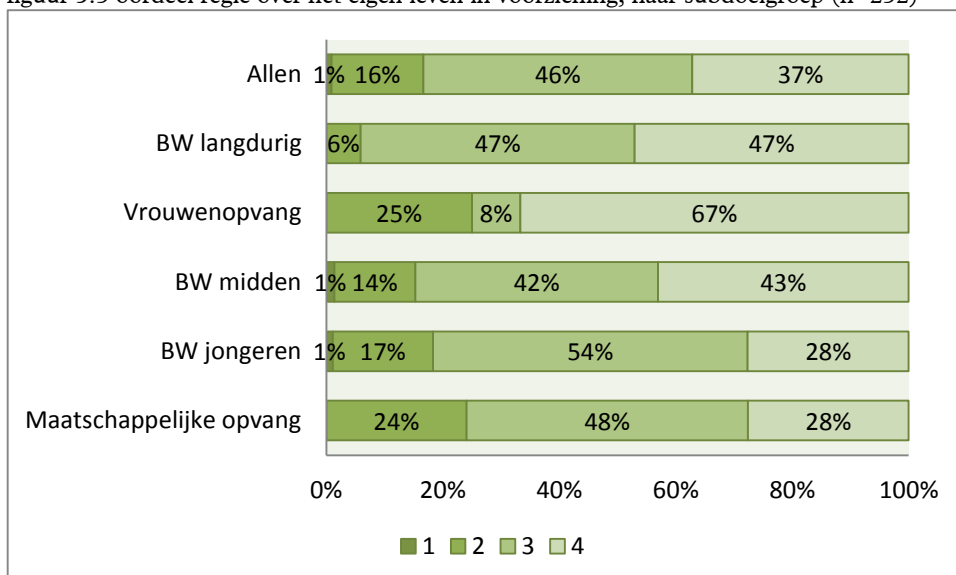
Over al deze onderwerpen oordelen de verschillende subdoelgroepen ongeveer hetzelfde. Alleen bij de vraag of men in de voorziening zelf beslissingen kan nemen over zijn of haar eigen leven verschillen de subdoelgroepen van oordeel. Bijna alle cliënten in de vrouwenopvang en beschermd wonen 'middel' zijn van mening dat ze in de voorziening meestal of altijd zelf beslissen over hun eigen leven, terwijl dat

aandeel onder cliënten beschermd wonen langdurig en maatschappelijke opvang acht op de tien is (figuur 5.3). Eén op de tien cliënten beschermd wonen langdurig is van oordeel dat zij in de voorziening nooit zelf kunnen beslissen over hun eigen leven.

figuur 5.2 afspraken over begeleiding en informatie over klachtenregeling en cliëntenraad, % van cliënten (n=204–230)



figuur 5.3 oordeel regie over het eigen leven in voorziening, naar subdoelgroep (n=232)



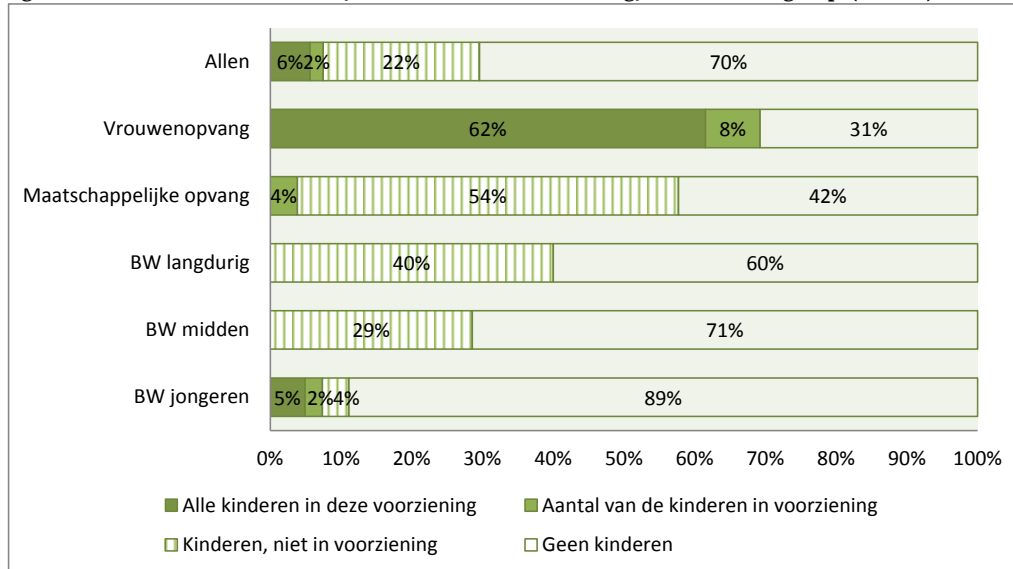
De *schaalscore hulp en informatie in de voorziening* vat het oordeel van cliënten samen op basis van de zes vragen in figuur 5.1. De score loopt van 1: cliënten hebben geen enkele regie over de hulpverlening en krijgen nooit informatie, tot 4: cliënten hebben altijd de regie en krijgen voldoende informatie. Gemiddeld beoordelen cliënten de hulp en informatie door de voorziening op deze schaal met een 3,1. Een kwart van de cliënten geeft een 2,8 of lager en een kwart een 3,7 of hoger.

5.2 Passende hulp voor kinderen in de voorziening

Onder alle respondenten waren er zestien die samen met hun kinderen in de voorziening verbleven: 8% van de doelgroep. In de vrouwenopvang verblijven zeven op de tien cliënten samen met hun kinderen, maar ook in de voorzieningen voor beschermd wonen voor jongeren zijn er enkele met hun kinderen en zelfs in de maatschappelijke opvang (figuur 5.4). Van deze zestien cliënten die samen met hun kinderen in de voorziening verblijven:²

- geeft drie kwart (76%) aan dat met hen afspraken zijn gemaakt over de begeleiding van hun kinderen;
- stellen bijna allen dat hun kinderen meestal of altijd veilig zijn in de

figuur 5.4 cliënten met kinderen, al of niet in de voorziening, naar subdoelgroep (n=213)



voorziening;

- zijn de meesten tevreden over de hoeveelheid geboden hulp voor hun kind en de ondersteuning bij het volgen van onderwijs;
- is de helft van mening dat er in de voorziening meestal of altijd voldoende speelactiviteiten zijn die passen bij de leeftijd van hun kind (figuur 5.5).

De zes vragen worden samengevat in een *schaalscore oordeel hulp aan kinderen in de voorziening*. Deze loopt van 1: kinderen krijgen –volgens respondenten– nooit adequate ondersteuning in de voorziening tot 4: kinderen krijgen altijd op alle fronten adequate hulp. Op deze schaal beoordelen cliënten met kinderen in de voorziening de hulp aan hun kind gemiddeld met 3,1.

figuur 5.5 oordelen over hulp voor kinderen in de voorziening, % van cliënten met kinderen in de voorziening (n=13–16)



6. Vermaatschappelijking

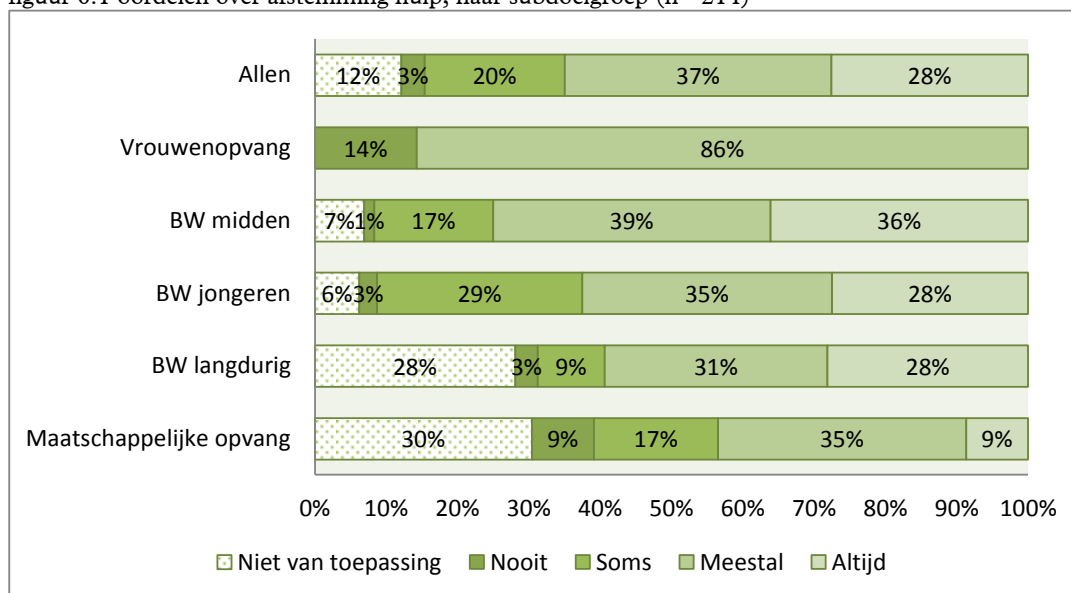
Onder vermaatschappelijking wordt verstaan dat mensen actief blijven deelnemen in de maatschappij, ook als men in een intramurale voorziening verblijft. In de vorige hoofdstukken ging het om het oordeel van cliënten over hulp door de voorziening waar ze verblijven. In dit hoofdstuk komt het oordeel over de ondersteuning door de hele keten aan bod, bijvoorbeeld door instellingen voor geestelijke gezondheidszorg, gemeentelijke afdelingen Werk en Inkomen (c.q. sociale zaken), of maatschappelijk werk.

6.1 Afstemming van hulp

Volgens twee derde van de cliënten (65%) is alle hulp die ze krijgen meestal of altijd op elkaar afgestemd, volgens 12% is er geen sprake van verschillende hulpvormen die op elkaar afgestemd zou moeten worden. Figuur 6.1 toont dat:

- bijna alle cliënten in de vrouwenopvang van mening zijn dat de hulp altijd op elkaar is afgestemd;
- minder dan de helft van de cliënten maatschappelijke opvang stelt dat de hulp op elkaar afgestemd is
- relatief veel cliënten beschermd wonen 'langdurig' en maatschappelijke opvang menen dat bij hen geen verschillende hulpvormen op elkaar afgestemd hoeven te worden: drie op de tien van hen geven 'niet van toepassing' als antwoord op de vraag.

figuur 6.1 oordelen over afstemming hulp, naar subdoelgroep (n= 214)



6.2 Ondersteuning bij participatie en zelfstandig wonen

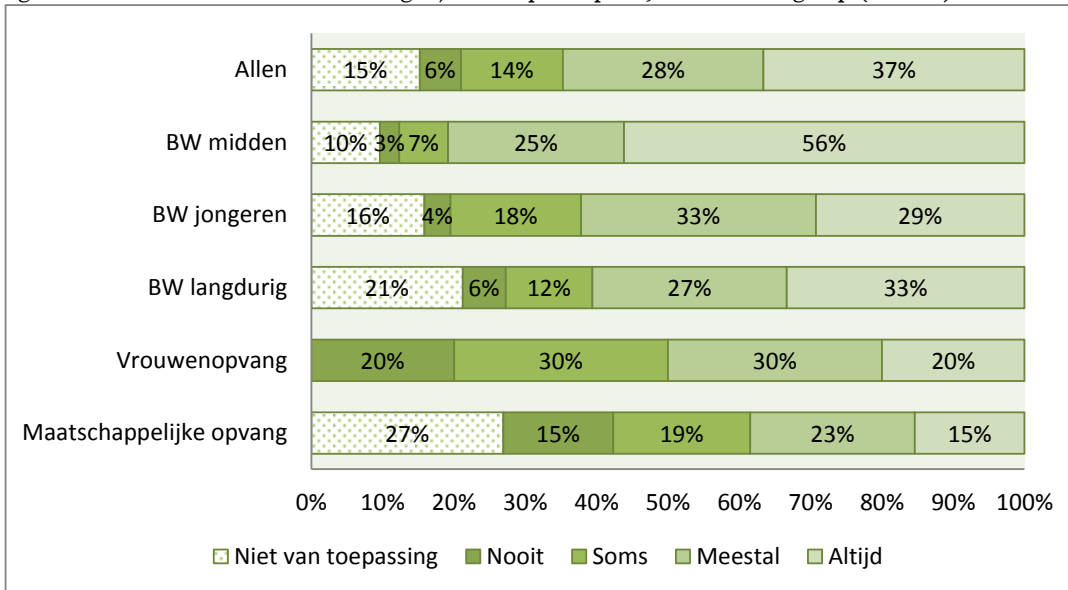
Ongeveer zes op de tien de cliënten is van mening dat ze meestal of altijd voldoende worden ondersteund om bij het vinden van passend vrijwillig betaald werk of een opleiding (57%). Iets meer (65%) vinden dat ze voldoende worden ondersteund om buitenshuis iets met hun vrije tijd te doen, bijvoorbeeld door deel te nemen aan dagactiviteiten, activiteiten in een buurthuis of iets met vrienden of familie. Bijna twee op de tien cliënten (15%) meent dat ondersteuning bij activiteiten buitenshuis niet op hen van toepassing is, iets meer (20%) denkt hetzelfde over ondersteuning bij het vinden van vrijwillig of betaald werk of opleiding.

De subdoelgroepen oordelen verschillend over de ondersteuning bij participatie. Uit figuur 6.2 blijkt dat:

- acht op de tien cliënten beschermd wonen 'middel' vinden dat ze meestal of altijd voldoende ondersteuning krijgen om buitenshuis activiteiten te ondernemen;

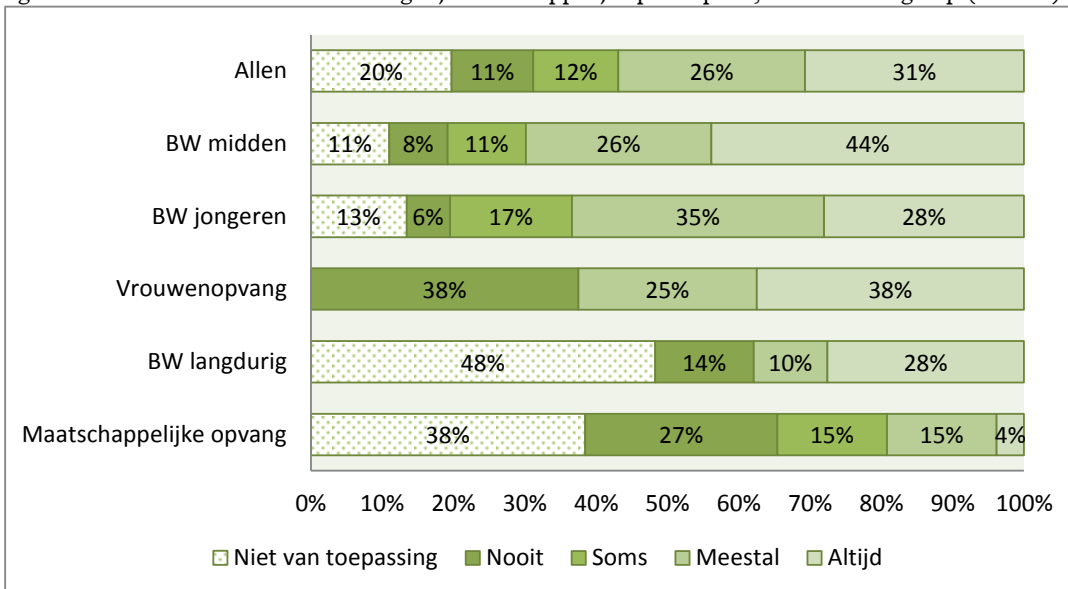
- ditzelfde geldt voor een minderheid van 38% van de cliënten maatschappelijke opvang;
- twee op de tien volwassen cliënten beschermd wonen en drie op de tien cliënten maatschappelijke opvang van mening is dat ondersteuning bij activiteiten buitenshuis niet op hen van toepassing is.

figuur 6.2 oordelen over ondersteuning bij sociale participatie, naar subdoelgroep (n= 224)^a



a 'Wordt u voldoende ondersteund om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? Denk hierbij aan dagactiviteiten, cursus in een buurthuis, of bezoeken van vrienden en familie'

figuur 6.3 oordelen over ondersteuning bij maatschappelijke participatie, naar subdoelgroep (n= 218)^a



a 'Wordt u voldoende ondersteund bij het vinden van passend betaald of vrijwillig werk of het volgen van een opleiding?'

Figuur 6.3 toont de oordelen van de verschillende subdoelgroepen over ondersteuning bij het vinden van passend betaald of vrijwillig werk of een opleiding. Uit de figuur blijkt dat:

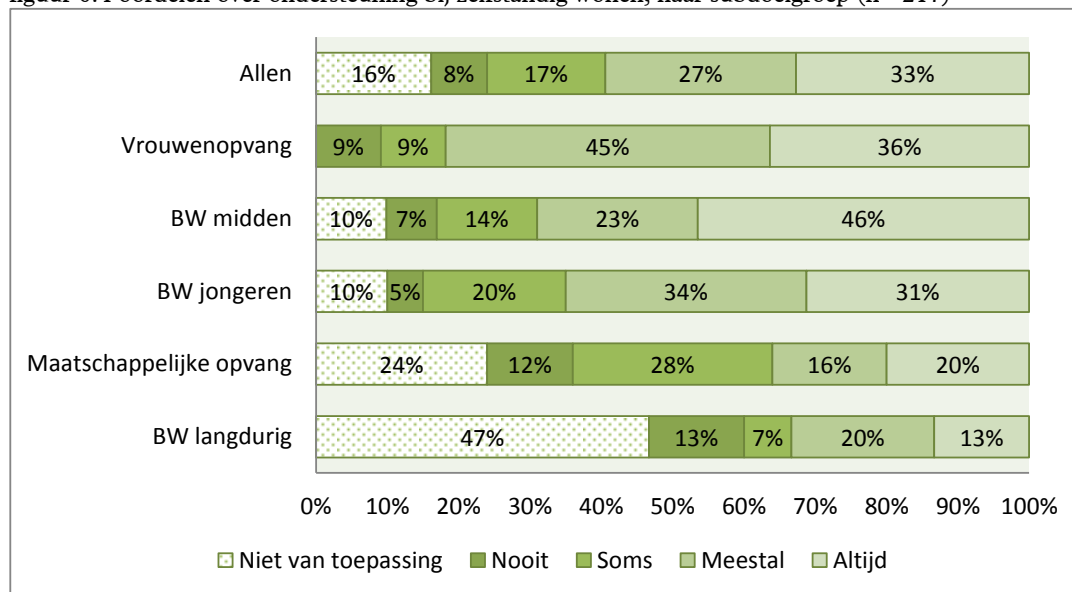
- de meeste cliënten beschermd wonen 'middel', beschermd wonen jongeren en vrouwenopvang vinden dat zij hierbij meestal of altijd voldoende ondersteund worden;
- een minderheid van 38% van de cliënten beschermd wonen 'langdurig' en 19% van de cliënten maatschappelijke opvang vinden dat zij voldoende worden ondersteund bij maatschappelijke participatie;

- bijna de helft van de cliënten beschermd wonen 'langdurig' en vier op de tien cliënten maatschappelijke opvang meent dat ondersteuning bij maatschappelijke participatie niet op hen van toepassing is.

Onder zelfstandig wonen werd in de enquête verstaan: wonen met een huur- of koopcontract op eigen naam en met of zonder begeleiding. In dat licht is het opmerkelijk dat slechts de helft van de cliënten beschermd wonen 'langdurig' zei dat deze vorm van ondersteuning niet op hen van toepassing was, daar al deze cliënten aan het begin van de enquête had aangegeven niet te verwachten weer zelfstandig te gaan wonen. Uit figuur 6.4 blijkt verder dat:

- een ruime meerderheid van de cliënten vrouwenopvang, beschermd wonen 'middel' en jongeren vindt dat ze meestal of altijd voldoende ondersteund worden om (weer) zelfstandig te gaan wonen;
- slechts een derde van de cliënten maatschappelijke opvang dezelfde mening is toegedaan;
- ook stelt een kwart van de cliënten maatschappelijke opvang dat ondersteuning bij (weer) zelfstandig wonen niet op hen van toepassing was.

figuur 6.4 oordelen over ondersteuning bij zelfstandig wonen, naar subdoelgroep (n= 217)

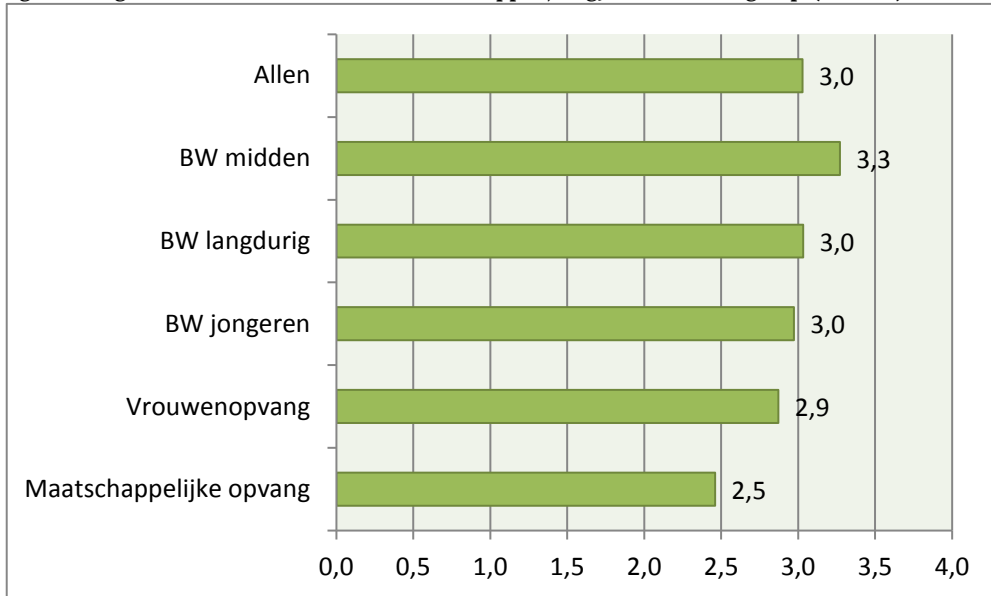


6.3 Schaalscore vermaatschappelijking

De *schaalscore vermaatschappelijking* is berekend op basis van de vier in dit hoofdstuk besproken vragen. Deze loopt van '1': hulp is nooit afgestemd en de cliënt krijgt nooit ondersteuning bij sociale of maatschappelijke participatie of zelfstandig wonen, tot '4': de hulp is altijd afgestemd en de cliënt krijgt altijd ondersteuning bij sociale en maatschappelijke participatie en zelfstandig wonen. Op deze schaal waarderen cliënten die deze ondersteuning op zichzelf van toepassing achten de ondersteuning bij vermaatschappelijking gemiddeld met een 3,0.

Cliënten maatschappelijke opvang zijn het meest kritisch over de vermaatschappelijking van de hulp, cliënten beschermd wonen met een middelzwaar profiel het meest positief. Van alle cliënten geeft 23% een 2 of minder voor ondersteuning bij vermaatschappelijking, onder cliënten maatschappelijke opvang is dat meer dan de helft (53%) (figuren 6.5 en 6.6 op pagina 21).

figuur 6.5 gemiddelde schaalscore vermaatschappelijking, naar subdoelgroep (n= 201)



Titel
Ervaren opvang en hulp in

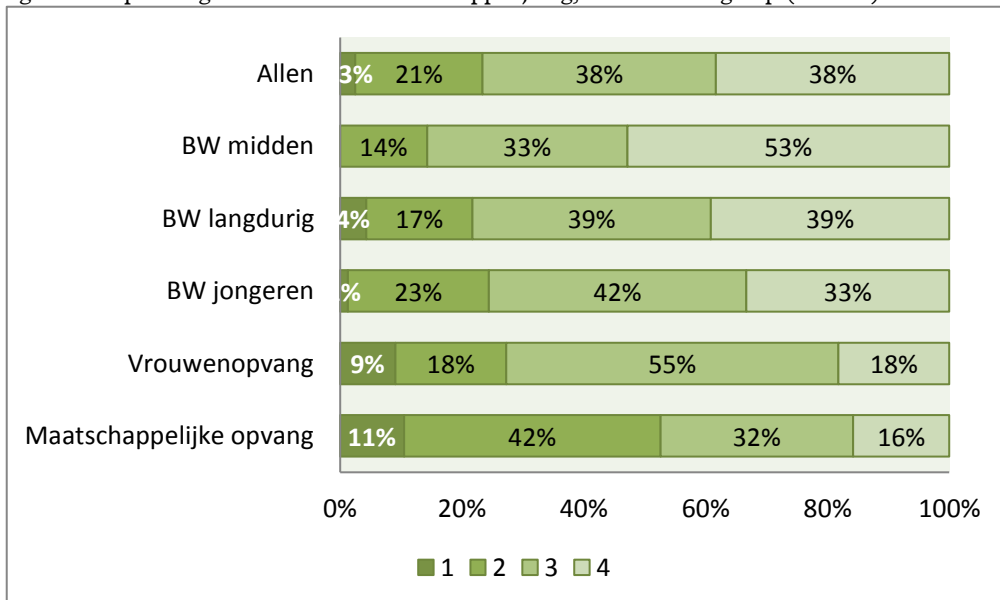
Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
21/29

figuur 6.6 spreiding schaalscore vermaatschappelijking, naar subdoelgroep (n= 201)



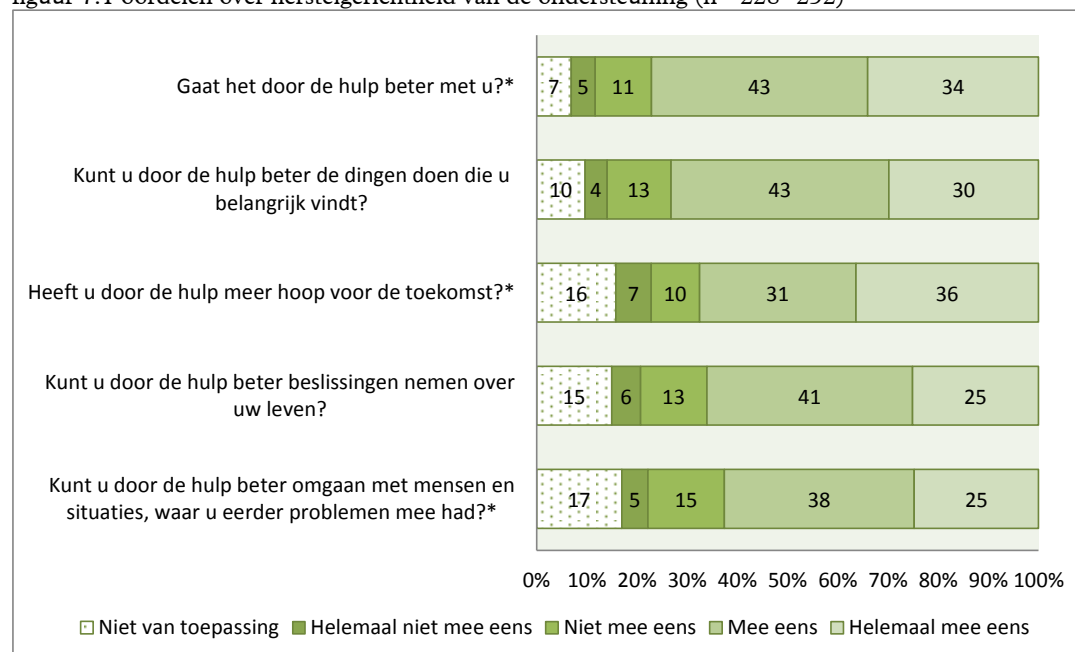
7. Herstel

Onder herstel wordt niet zozeer ‘genezing’ van symptomen verstaan, maar het terugwinnen van regie op het leven, hoop en zingeving ondanks die symptomen, die in sommige gevallen chronisch zullen zijn. Cliënten zijn gevraagd naar de mate waarin de zorg bijdraagt aan herstel.

Het veldwerkbureau hanteerde voor deze vragen per abusie andere antwoordcategorieën dan normaal gebruikt worden in de CQ-indexvragenlijsten: vierpuntsschalen van ‘helemaal niet mee eens’ tot ‘helemaal mee eens’. Hoewel deze gewoonlijk gebruikt worden als antwoordcategorieën bij stellingen en niet bij vragen, is er weinig non response op deze vragen en kunnen de antwoorden als bruikbaar worden beschouwd.

Bijna acht op de tien cliënten meent dat het door de hulp beter met hen gaat. Zeven op de tien cliënten zeggen dat ze door de hulp beter de dingen kunnen doen die ze belangrijk vinden, meer hoop hebben voor de toekomst, en beslissingen kunnen nemen over hun leven. Zes op de tien geven aan dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met probleemsituaties, en twee op de tien niet (figuur 7.1).

figuur 7.1 oordelen over herstelgerichtheid van de ondersteuning (n= 228–232)



* bij deze drie vragen verschillen de oordelen van de subdoelgroepen van elkaar

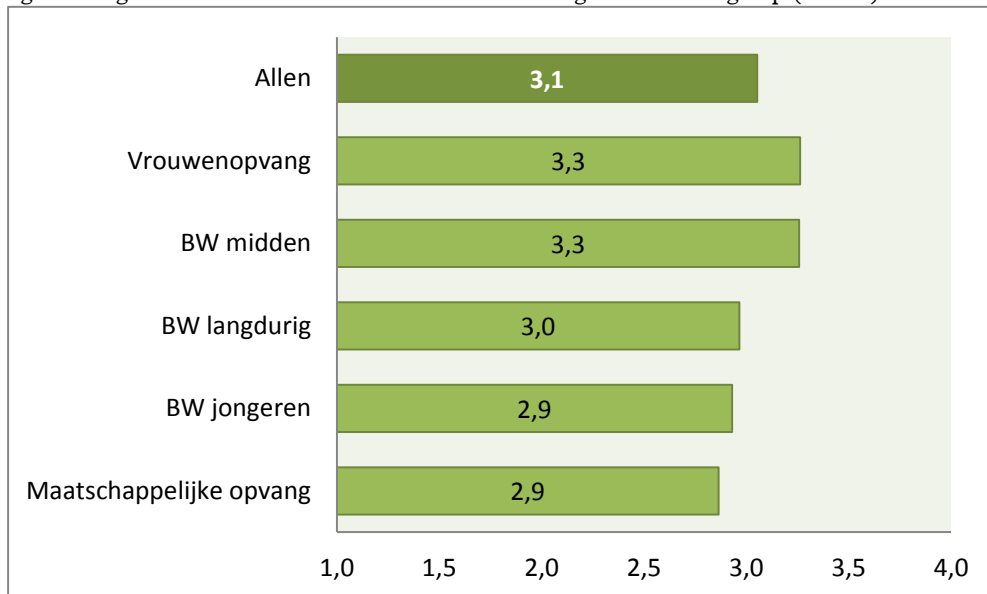
Op een drietal vragen verschillen de subdoelgroepen van oordeel:

- Minder cliënten *maatschappelijke opvang* dan gemiddeld geven aan dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met probleemsituaties (50% van hen) en dat het door de hulp beter met hen gaat (57%);
- *Jongere cliënten beschermd wonen* zeggen minder dan gemiddeld dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met probleemsituaties (55%);
- Minder dan de helft van de *cliënten beschermd wonen met een langdurig profiel* hebben door de hulp meer hoop gekregen voor de toekomst (44%);
- Cliënten *beschermd wonen 'middel'* en vooral *cliënten vrouwenopvang* geven meer dan gemiddeld aan dat zij door de hulp beter kunnen omgaan met probleemsituaties (respectievelijk 73 en 83%), dat het door de hulp beter met hen gaat (83 en 92%), en dat zij door de hulp meer hoop hebben gekregen voor de toekomst (79 en 92%).

De vijf vragen samen worden samengevat in de *schaalscore oordeel herstelondersteuning*. Deze schaalscore loopt van '1' –cliënten ervaren geen enkele ondersteuning bij herstel, het gaat door de hulp niet beter met hen en ze herwinnen geen enkele regie – tot '4': cliënten ervaren veel steun bij herstel, het gaat veel beter en herwinnen duidelijk regie over hun leven.

Op deze schaalscore geven cliënten de ondersteuning gemiddeld een 3,1. Van alle cliënten gaf 21% een '2' of minder en 33% een '4'. Cliënten in de vrouwenopvang en in beschermd wonen met een middelzwaar profiel zijn positiever dan gemiddeld over herstelondersteuning; cliënten maatschappelijke opvang minder positief dan gemiddeld (figuur 7.2).

figuur 7.2 gemiddelde schaalscore herstelondersteuning naar subdoelgroep (n=210)



8. Totaaloordeel

Aan het eind van de enquête is aan cliënten gevraagd hun voorziening te beoordelen met een rapportcijfer van 0: heel erg slecht tot 10: uitstekend. Ook gaven zij in open vragen aan wat zij goed vonden aan de opvang en begeleiding en wat er verbeterd kon worden.

8.1 Rapportcijfer

Gemiddeld krijgt de opvang en begeleiding van cliënten het rapportcijfer '7+'. Van alle cliënten gaf 13% een onvoldoende (5 of lager) en ruim de helft (51%) een goed (8 of hoger) (figuur 8.1). Cliënten maatschappelijke opvang en jongeren in beschermd wonen geven gemiddeld een 7-. Volwassen cliënten beschermd wonen geven gemiddeld een 8- en in de vrouwenopvang een 8+ (figuur 8.2).

Titel
Ervaren opvang en hulp in

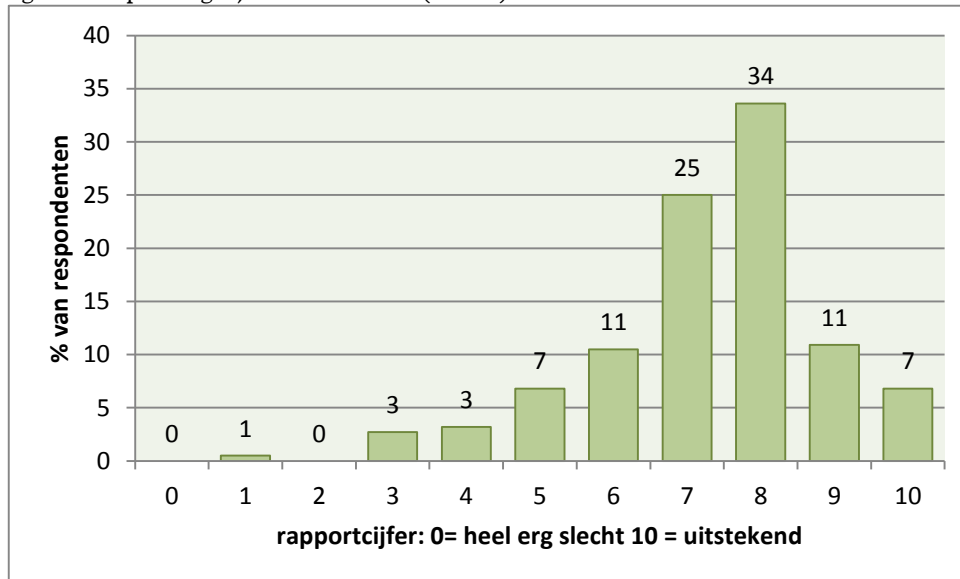
Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

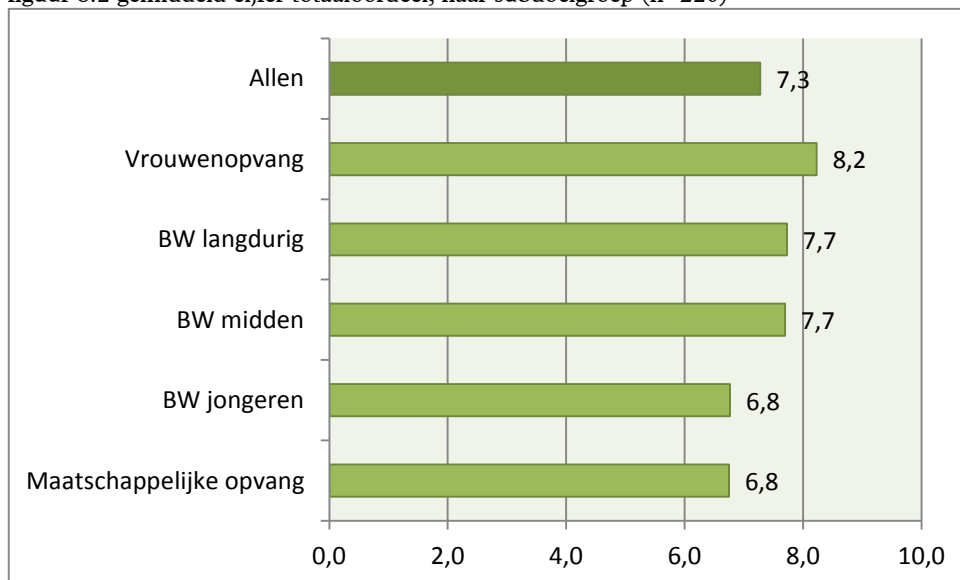
Versie
1.0

Pagina
24/29

figuur 8.1 spreiding cijfer totaaloordeel (n=220)



figuur 8.2 gemiddeld cijfer totaaloordeel, naar subdoelgroep (n=220)



8.2 Behoudpunten

De reacties op de open vraag ‘wat vindt u goed aan de opvang en begeleiding die u krijgt?’ werden gegroepeerd in vergelijkbare categorieën van antwoorden. De top-3 betreft:

- 1) medewerkers die de tijd nemen om naar hen te luisteren, dat ook met echte aandacht doen en meedenken: *‘Ze luisteren wel goed, ze doen hun best voor je en proberen je echt te begrijpen en houden rekening met je’* (BW jongeren);
- 2) algemene waarderende opmerkingen als *‘alles is goed’* (maatschappelijke opvang), waar soms dankbaarheid uit spreekt: *‘gewoon super tevreden dat ik hier ben en mag blijven’* (BW langdurig);
- 3) op een gedeelte derde plaats: dat hulpverleners meestal beschikbaar zijn wanneer cliënten hen nodig hebben: *‘ze staan altijd klaar voor de hulp als dat nodig mocht zijn’* (BW middel). Cliënten in de maatschappelijke en vrouwenopvang noemen dit punt helemaal niet.
- 4) op een gedeelte derde plaats: dat de geboden hulp past bij de wensen en behoeften van de cliënt. Deze categorie betreft zowel vrij algemene opmerkingen als *‘ben tevreden wat ze voor mij persoonlijk bieden. Wat sluit het beste aan bij mijn hulpvraag’* (BW jongeren) tot uitgebreide als *‘Dat het precies op maat is, opgeschaald kan worden wanneer nodig (geeft veiligheid) en afgeschaald als het wat minder nodig is (geeft zelfstandigheid) zodat ik dingen doe die belangrijk zijn en terug vallen beperkt worden. Minder opnames, minder leed.’* (BW midden).

Veel van de waarderende opmerkingen van cliënten gaan over de medewerkers in de voorziening, zoals dat ze:

- goed luisteren en echte aandacht voor de cliënt hebben,
- altijd beschikbaar zijn wanneer dat nodig is voor cliënten beschermd wonen,
- prettig in de omgang zijn,
- duidelijk communiceren,
- betrokken en bevlogen zijn, of
- zich houden aan afspraken en niet roddelen (figuur 8.3).

Figuur 8.1 toont ook dat de verschillende subdoelgroepen andere dingen waarderen aan de opvang en begeleiding:

- de drie groepen cliënten beschermd wonen noemen vaak dat er altijd hulpverleners voor hen klaar staan op het moment dat zij die nodig hebben, terwijl dit argument niet genoemd wordt door cliënten *maatschappelijke en vrouwenopvang*;
- cliënten in de *vrouwenopvang* en in mindere mate *jongere* cliënten beschermd wonen en cliënten beschermd wonen met een *middelzwaar profiel* waarderen dat zij dankzij de ondersteuning kunnen werken aan hun toekomst. Dit argument wordt niet genoemd door cliënten *maatschappelijke opvang* en beschermd wonen met een *langdurig* profiel;
- relatief veel cliënten *maatschappelijke opvang* waarderen het basale feit dat ze onderdak hebben en te eten krijgen;

- het argument dat de voorziening rust en stabiliteit biedt vanwaar men weer verder kan, wordt onder cliënten vrouwenopvang relatief vaak gewaardeerd.

Titel
Ervaren opvang en hulp in

figuur 8.3 wat cliënten goed vinden aan de opvang en hulp, in categorieën, naar subdoelgroep

	BW jongeren	BW midden	BW langdurig	Maatschappelijke opvang	Vrouwenopvang	Allen
luisteren, echte aandacht	●●●●	●●●	●●●	●●●●	●●●●	●●●●
alles, algemeen	●●	●●●●	●●●●	●●●●		●●●
beschikbaar wanneer nodig	●●●	●●●	●●●			●●
passende hulp	●●	●●●	●●●●	●●	●●●●	●●
Niets, gaat goed	●●●	●●	●●●	●●		●●
werken aan toekomst	●●	●●			●●●●	●●
fijne medewerkers	●●	●●	●●	●●		●●
onderdak en eten	●●	●●		●●●●		●●
vrijheid, zelfstandigheid	●	●●	●●	●●●	●●	●●
betrokkenheid medewerkers	●		●●	●●	●●	●●
duidelijke communicatie	●●			●●	●	●●
veiligheid	●●	●●	●●			●●
woonruimte, faciliteiten	●	●●	●●			●
tot rust komen		●	●●		●●●●	●
betrouwbare medewerkers	●	●		●●		●
gezelligheid	●		●●			●
aantal:	70	55	29	27	12	193

- : genoemd door 15-20% van doelgroep
- : genoemd door 10-15% van doelgroep
- : genoemd door 5-10% van doelgroep
- : genoemd door 1-5% van doelgroep
- geen stip: niet genoemd door doelgroep

8.3 Verbeterpunten

De reacties op de open vraag ‘hoe kan de opvang en begeleiding verbeterd worden?’ werden gegroepeerd in vergelijkbare categorieën van antwoorden. De top-3 betreft:

- 1) geen verbeterpunten: *‘blijf doorgaan met het goede werk’* (maatschappelijke opvang)
- 2) de huisregels. Het gaat hierbij soms om de huisregels zelf, die dan als knellend worden ervaren *‘door bepaalde regels te veranderen, bv als je een relatie hebt zou je moeten kunnen samenwonen, ik denk namelijk dat dat goed is’* (BW langdurig). Vooral jongere cliënten beschermd wonen maken echter opmerkingen over de toepassing van de regels die in hun ogen willekeurig en veranderlijk zijn:
 - ‘Er wonen ook autisten, verander niet steeds regels. Regels moeten stimulerend werken, niet overkomen als misgunning.’* (BW jongeren)
 - ‘Zelf ook aan de regels houden. Niet privésituatie bespreken waar anderen aanwezig zijn. Niet opeens afspraken wijzigen zonder te overleggen met betreffende cliënt.’* (BW jongeren)
- 3) de leefomstandigheden, vooral genoemd door cliënten maatschappelijke opvang en beschermd wonen jongeren. Het gaat hierbij om opmerkingen over schoonmaken en hygiëne: *‘op onze groepswooning is het soms heel vies maar dat kan ook zijn vanwege de cliënten’* (BW jongeren), maar ook over gebrek aan privacy, huiselijkheid, of faciliteiten als TV en computer.

figuur 8.4 hoe de opvang en begeleiding verbeterd kan worden volgens cliënten, in categorieën, naar subdoelgroep

	BW jongeren	BW midden	BW langdurig	Maat-schappelijke opvang	Vrouwen-opvang	Allen
hoeft niet verbeterd	●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
huisregels, toepassen van	●●●●	●●	●●	●●	●●	●●●
leefomstandigheden	●●●	●	●	●●●●	●●	●●
meer personeel, beter bereikbaar	●●●	●●	●	●●		●●
beter passende hulp	●●●	●●	●●	●●		●●
groep, sfeer, samenstelling	●●	●●	●	●●	●●	●●
vaste/ ervaren begeleiders	●●	●●●		●●●		●●
herstel, participatie en vermaatschappelijking	●	●●●	●	●●	●●	●●
meer activiteiten	●	●●	●		●●●●	●●
weet niet		●●●	●●●●			●●
afstemming tussen begeleiders	●●●			●●		●
bejegening	●	●●	●●			●
verbeter veiligheid en pak overlast aan	●		●	●●●●		●
geef meer vrijheid en laat zelf beslissen	●	●	●●			●
doe iets aan middelengebruik	●	●	●●			●
aandacht voor taal					●●●●	●
(n)	50	38	26	18	13	145

●●●●: genoemd door 15-25% van doelgroep ●●: genoemd door 5-10% van doelgroep
 ●●●: genoemd door 10-15% van doelgroep ●: genoemd door 1-5% van doelgroep
 geen stip: niet genoemd door doelgroep

De subdoelgroepen hebben verschillende prioriteiten van verbeterpunten, zoals blijkt uit figuur 8.5. De opvallendste daarvan zijn:

- voor *cliënten beschermd wonen met middelzwaar profiel* is het belangrijk om sociale verbanden te herstellen, een doel in het leven te geven en weer zelfstandig te kunnen wonen: *‘mensen hoger op de maatschappelijke ladder proberen te krijgen, bv. zelfstandig wonen of werk of studie’* (BW midden)
- voor *cliënten beschermd wonen met een langdurig profiel* lijkt het vooral van belang om goed naar de wensen van cliënten te luisteren: cliënten hebben niet één duidelijke verbeterprioriteit, maar allemaal iets anders;
- vergeleken met andere doelgroepen maken relatief veel cliënten *maatschappelijke opvang* opmerkingen over veiligheid en overlast: *‘overlast problematiek beter aanpakken. Beter opletten wie er bij er elkaar op de kamer komen’* (maatschappelijke opvang)
- cliënten in de *vrouwenopvang* hebben vooral behoefte aan meer activiteiten, zowel voor henzelf als voor de kinderen: *‘If there are more activities because the isolation is very hard sometimes to take’* (vrouwenopvang). Ook noemen drie van de dertien respondenten in de vrouwenopvang dat er meer aandacht moet komen voor het leren van de taal: *‘Ze moeten direct starten met het Nederlands zo dat ik het snel kan leren’* (vrouwenopvang). Dit verbeterpunt wordt door geen van de andere doelgroepen genoemd.

figuur 8.5 twee meest genoemde verbeterpunten per subdoelgroep

	BW jongeren	BW midden	BW langdurig	Maat-schappelijke opvang	Vrouwenopvang
1^e: meest genoemd	huisregels, toepassen van	hoeft niet verbeterd	hoeft niet verbeterd	hoeft niet verbeterd	meer activiteiten
2^e plaats	hoeft niet verbeterd	herstel, participatie vermaatschappelijking	*weet niet *vier verbeterpunten op gedeelde 3 ^e plaats	*leefomstandigheden *aanpak veiligheid en overlast	aandacht voor taal

Denk hierbij aan de afgelopen 6 maanden.

18. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd?

19. Wordt u voldoende ondersteund om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen (denk hierbij aan dagactiviteiten, cursus in een buurthuis, of bezoeken van vrienden en familie)?

20. Wordt u voldoende ondersteund bij het vinden van passend betaald of vrijwillig werk of het volgen van een opleiding?

21. Krijgt u voldoende ondersteuning om (weer) zelfstandig te kunnen wonen?

De volgende vragen gaan over het resultaat van de hulp die u heeft gehad vanuit de voorziening en van andere instanties.

22. Gaat het door de hulp beter met u?

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

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

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

26. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst?

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

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

28. Wat vindt u goed aan de opvang en begeleiding die u krijgt?

29. Hoe kan de opvang en begeleiding verbeterd worden?

* *per abuis werden de hier getoonde (verkeerde) antwoordcategorieën gebruikt.*

Titel
Ervaren opvang en hulp in

Datum
29 juni 2017

Kenmerk
O&S

Versie
1.0

Pagina
29/29

nooit/ soms/ meestal/
altijd/ niet van
toepassing

niet van toepassing/
helemaal niet mee
eens/ niet mee eens/
mee/ helemaal mee
eens*

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

open vraag

Gemeenten Almere, Dronten, Lelystad,
Noordoostpolder, Urk en Zeewolde
Juni 2017



Zeewolde