



Werkinstructies voor meting met de CQI Opvang

1. De vragenlijst

Waarvoor is de CQI Opvang bedoeld?

De CQI Opvang is bedoeld om de kwaliteit van de zorg geboden door de opvang te meten vanuit het perspectief van de cliënt. Met opvang wordt bedoeld: maatschappelijke opvang (MO), vrouwenopvang (VO) en opvang voor zwerfjongeren (Zwerfjongeren). De CQI Opvang is ontwikkeld voor verschillende typen opvang (organisatie-eenheden genoemd); laagdrempelige opvangvoorzieningen, crisisopvangvoorzieningen, woonvoorzieningen, voorzieningen voor begeleid (zelfstandig) wonen en teams die ambulante woonbegeleiding of outreachende zorg bieden. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een opvanginstelling in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. De CQI Opvang kan de prestaties van organisatie-eenheden *binnen* een opvanginstelling met elkaar vergelijken en kan tevens de prestaties van *verschillende* opvanginstellingen vergelijken. Om inhoudelijke redenen is het niet zinvol om de CQI Opvang te gebruiken voor het genereren van keuze-informatie voor cliënten.

Hoe ziet de CQI Opvang eruit?

Er bestaan twee versies van de CQI Opvang, namelijk de CQI Opvang niet-ambulant voor cliënten in residentiële voorzieningen en de CQI Opvang ambulant voor cliënten die – vaak van teams – ambulante hulp krijgen.

De twee versies van de CQI Opvang verschillen in twee opzichten van elkaar:

- De CQI Opvang ambulant bestaat uit 42 vragen, de CQI Opvang niet-ambulant bevat 52 vragen (heeft tien extra vragen over de omstandigheden in de voorziening).
- De vragen in de CQI Opvang ambulant gaan over 'hulp vanuit de organisatie' en die in de CQI Opvang niet-ambulant over 'hulp vanuit de voorziening'. Door dit verschil zijn ook sommige formuleringen van bepaalde vragen wat anders.

Beide vragenlijsten beginnen met achtergrondvragen, zoals leeftijd, geslacht, geboorteland, verblijfplaats in afgelopen maand en duur van contact met voorziening/organisatie. Daarna zijn er twee vragen over de gezondheid: de lichamelijke gezondheid en de geestelijke gezondheid. In de CQI Opvang niet-ambulant volgen dan vragen over de omstandigheden in de voorziening (denk aan sfeer, eten, ervaren veiligheid). Daarna worden in beide versies van de vragenlijst vragen gesteld over het contact met de medewerker van de organisatie (waarmee de cliënt de het meeste contact heeft), de hulp en opvang vanuit de voorziening/organisatie, de hulp aan en faciliteiten voor eventuele kinderen die – met de cliënt - in de voorziening verblijven/van de organisatie hulp ontvangen en het resultaat van de hulp. De vragenlijsten vervolgen met een vraag naar het algemene oordeel van de cliënt over de voorziening/hulp in de vorm van een rapportcijfer en hoe de hulp en opvang verbeterd kan worden. Ook wordt nog gevraagd naar eventuele geboden hulp bij het invullen van de vragenlijst.



Deze werkinstructie is voor zowel de CQI Opvang ambulante als de CQI Opvang niet-ambulante van toepassing. Beide lijsten zijn verkrijgbaar in het Nederlands, Turks, Engels en Frans.

CQI Opvang ambulante: **Nederlands, Turks, Engelse en Franse versie.**

CQI Opvang niet-ambulante: **Nederlands, Turks, Engelse en Franse versie.**

Welke verschillen tussen opvanginstellingen kan ik met de CQI Opvang in kaart brengen?

In het Omz-onderzoek met de CQI Opvang zijn statistisch significante verschillen tussen opvanginstellingen gevonden. Bij de maatschappelijke opvang zijn op de thema's 'werkrelatie', 'hulp', 'resultaat van de hulp' en 'leefomstandigheden in de voorziening' significante verschillen gevonden tussen opvanginstellingen. Bij de vrouwenopvang zijn op het thema 'leefomstandigheden in de voorziening' significante verschillen gevonden tussen opvanginstellingen. Bij de zwerfjongerenopvang zijn op de thema's 'werkrelatie', 'hulp' en 'leefomstandigheden in de voorziening' significante verschillen tussen opvanginstellingen gevonden. De CQI Opvang kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

Welke schalen bevat de CQI Opvang?

De vragen van de CQI Opvang ambulante vormen 3 schalen, de vragen van de CQI Opvang niet-ambulante vormen 4 schalen:

Vraagnummers	Schaal
<i>CQI Opvang ambulante</i>	
11 t/m 14	Werkrelatie
15 t/m 19, 22 t/m 25, 27	Hulp
32 t/m 36	Resultaat van de hulp
<i>CQI Opvang niet-ambulante</i>	
19 t/m 22	Werkrelatie
23 t/m 27, 30 t/m 33, 35	Hulp
42 t/m 46	Resultaat van de hulp
11 t/m 14, 16, 17	Leefomstandigheden in de voorziening

Over deze schalen kunnen schaalcores worden berekend zoals omschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01

Bij de vragen 15, 17 en 18 van de CQI Opvang niet-ambulante staat de extra antwoordcategorie 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorie moet eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat schalen gevormd kunnen worden.

Waar kan ik informatie vinden over de ontwikkeling van de CQI Opvang?

De CQI Opvang is ontwikkeld door het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz) van het UMC St Radboud te Nijmegen. Door Omz is over [de ontwikkeling van de CQI Opvang een rapport](#) geschreven. Meer informatie over dit onderzoek (bijvoorbeeld informatiebladen voor cliënten en medewerkers) is ook te vinden op www.werkplaatsox.nl.



2. Algemene informatie

Moet een meting met de CQI Opvang aangemeld worden bij het CKZ?

Elke meting met de CQI Opvang moet aangemeld worden bij het CKZ. Op die manier kan het CKZ voorkomen dat dezelfde respondentengroep door meerdere organisaties tegelijkertijd benaderd wordt voor het invullen van de vragenlijst. Meer informatie over het aanmelden van een CQI meting is te vinden op de website van het CKZ: www.centrumklantervaringzorg.nl, bij CQI Richtlijnen.

Een CQI-meting kan worden aangemeld via de [CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie](#).

Moet voor een meting met de CQI Opvang een onderzoeksplan ingediend worden bij het CKZ?

Als u wilt dat de meting het CQI keurmerk krijgt, dan dient u een onderzoeksplan in te dienen bij de secretaris van de WAR (war@centrumklantervaringzorg.nl). De richtlijnen voor het indienen van een onderzoeksplan staan in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 01.01. Bij het opstellen van het onderzoeksplan dient rekening gehouden te worden met de vragenlijstspecifieke werkinstructies die in dit document beschreven staan.

Moet bij een meting met de CQI Opvang een meetverantwoording bijgehouden worden?

Ook het bijhouden van een meetverantwoording is alleen vereist als de meting in aanmerking dient te komen voor het CQI keurmerk. Meer informatie over de meetverantwoording en de toepassing ervan is te vinden op de website van het CKZ: www.centrumklantervaringzorg.nl, bij CQI Richtlijnen.

De meetverantwoording kan worden ingevuld via de [CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie](#).

Wanneer mag van de CQI richtlijnen afgeweken worden?

De richtlijnen zijn bedoeld om zoveel mogelijk tot standaardisatie te komen. Als in de praktijk blijkt dat het om welke reden dan ook niet mogelijk is om bepaalde onderdelen van de richtlijnen te volgen, dan moet dit worden gemeld bij het CKZ. Het CKZ geeft advies over de te nemen stappen. Ook bij onduidelijkheden in de richtlijnen kan het CKZ om advies worden gevraagd. Dat kan telefonisch (030-2729800) of via e-mail info@centrumklantervaringzorg.nl.



3. Het uitvoeren van een meting met de CQI Opvang

Hoeveel mensen moeten worden benaderd bij een meting met de CQI Opvang?¹

Bij een meting met de CQI Opvang bij een opvanginstelling worden eerst systematisch, met behulp van een schema, alle organisatie-eenheden (crisisopvangvoorzieningen, woonvoorzieningen, teams ambulante hulp en andere opvangvarianten) van de opvanginstelling in kaart gebracht en worden per organisatie-eenheid belangrijke kenmerken vastgelegd. De meting met de CQI Opvang vindt in principe plaats bij alle organisatie-eenheden van een opvanginstelling.

Bij organisatie-eenheden van minder dan 50 cliënten worden alle cliënten benaderd voor deelname aan de meting. Bij organisatie-eenheden van meer dan 50 cliënten kan een steekproef worden getrokken met als eis een feitelijke minimale deelname van twintig cliënten. Over de wijze van steekproeftrekking dient overleg plaats te vinden met het CKZ.

Bij de benadering van cliënten worden bij voorbaat geen cliënten van de meting uitgesloten (m.u.v. cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting). Er gelden dus geen specifieke in- of exclusiecriteria voor het benaderen van cliënten. Met drie zaken moet echter wel rekening worden gehouden:

1. Als een deelnemer jonger is dan 18 jaar, dan dient aan de ouder(s)/voogd toestemming gevraagd te worden. Het [Toestemmingsverklaringsformulier](#) kunt u downloaden.
2. Als cliënten tijdens een meting aanwezig zijn, maar niet in staat blijken om de vragenlijst in te vullen (vanwege invloed van drank/druggebruik of ernstige cognitieve beperkingen), ook niet met hulp van een aanwezige onderzoeker, dan worden zij op dat moment uitgesloten van deelname. Interviewers dienen zeer terughoudend te zijn met het bij voorbaat uitsluiten van cliënten om genoemde reden(en).
3. Vastgesteld moet worden of de responderende groep cliënten afwijkt van de niet-responderende, benaderde cliënten. De methode hiervoor wordt in de verplichte training van het Omz behandeld (zie hieronder).

Hoeveel instellingen moeten deelnemen bij een vergelijkend onderzoek met de CQI Opvang?

Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende opvanginstellingen te vergelijken, dan is het wenselijk om 20 of meer opvanginstellingen mee te laten werken aan het onderzoek (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02).

Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Opvang in zijn werk?

De CQI Opvang is bedoeld voor gebruik als schriftelijke vragenlijst. Er zijn bij de CQI Opvang twee vormen van afname:

¹ Indien een instelling voor eigen doeleinden (continu) aan het meten is binnen de instelling, maar ook verplicht is tot deelname aan een landelijke meting kan er 'achteraf' een steekproef worden getrokken, d.w.z. een steekproef trekken van respondenten die dit jaar al hebben deelgenomen aan een meting. Als een steekproef achteraf wordt getrokken, moeten **20** respondenten per organisatie-eenheid worden geselecteerd. Zie ook het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 02.03.



1. Bij de niet ambulante eenheden wordt een bijeenkomst met cliënten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst krijgen cliënten instructie over het invullen van de vragenlijst en zo nodig ondersteuning van de aanwezige onderzoekers. Voor cliënten die niet aanwezig kunnen zijn worden vragenlijsten achtergelaten zodat zij die later kunnen invullen.
2. Bij ambulante teams worden medewerkers, bijvoorbeeld tijdens een teamvergadering, door de onderzoekers geïnstrueerd hoe zij de vragenlijsten aan hun cliënten moeten doorgeven en laten invullen en hoe de vragenlijsten moeten worden teruggestuurd.

Wij adviseren dringend om de respondent voor het invullen van de vragenlijst een vergoeding van € 5,- te geven. In de pilotfase is met respondentvergoedingen gewerkt. Vermoedelijk als gevolg hiervan was de respons van de CQ-metingen heel hoog (88%). Een hoge respons is belangrijk, ook vanwege vaak het kleine aantal cliënten per organisatie-eenheid; als de respons bij een organisatie-eenheid lager is dan 10 cliënten dan kunnen de resultaten van de meting NIET per organisatie-eenheid worden gerapporteerd.

Let op: Voordat een meetbureau een meting met de CQI Opvang kan verrichten, dienen de onderzoeksleider en de interviewers deel te nemen aan een verplichte training bij het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg (Omz) van het UMC St Radboud. In deze training wordt ingegaan op het eigene van de opvang, de doelgroep van de opvang en de specifieke werkwijze bij een meting met de CQI Opvang.

Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Opvang in zijn werk?

Bij schriftelijke dataverzameling vindt de data-invoer bij voorkeur plaats door middel van scannen. Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen voor het verwerken van de gegevens. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.01 staat beschreven welke stappen uitgevoerd moeten worden om de kwaliteit van de data-invoer te controleren en in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.03 staat beschreven hoe databestanden op te leveren.

Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Opvang in zijn werk?

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 06, WIS 06.01 en BIJ 06.01. Hieronder worden de stappen genoemd waarbij enkele stappen voor de CQI Opvang nader gespecificeerd zijn.

1. Controle

1.1 Check kwaliteit van de data-invoer

1.2 Controle op dubbel ingevoerde respondenten/vragenlijsten



2. Respondenten verwijderen die ten onrechte de vragenlijst hebben ingevuld

2.1 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren

Er is geen vraag in de vragenlijst waarmee dit te meten is. Deze stap is dus niet van toepassing.

3. Mensen verwijderen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld

3.1 Verwijderen lege cases

3.2 Verwijderen van respondenten die de vragen niet zelf hebben beantwoord

Respondenten die de vragen niet zelf hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Als een respondent bij vraag 40 van de CQI Opvang ambulante of vraag 50 van de CQI Opvang niet-ambulante als antwoord heeft aangekruist: 'Heeft mijn vragen in mijn plaats beantwoord', dan moet deze respondent verwijderd worden. Ook respondenten die aangeven dat zij hulp bij het invullen van de vragenlijst hebben gehad (vraag 39 CQI Opvang ambulante en vraag 49 in de CQI Opvang niet-ambulante) en die bij de vervolgvraag (vraag 40 CQI Opvang ambulante en vraag 50 CQI Opvang niet-ambulante) niet aangeven waaruit deze hulp bestond dienen verwijderd te worden.

3.3 Controle screenvragen en vervolgvragen

In de CQI Opvang ambulante is vraag 28 een screenvraag. Als bij vraag 28 de 1^{ste} of 2^e antwoordcategorie is aangekruist, moeten de antwoorden op vragen 29 t/m 31 missing zijn.

In de CQI Opvang niet-ambulante is vraag 36 een screenvraag. Als bij vraag 36 de 1^{ste} of 2^e antwoordcategorie is aangekruist, moeten de antwoorden op vragen 37 t/m 41 missing zijn.

3.4 Verwijderen van respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord

Respondenten die onvoldoende sleutelvragen hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Bij de CQI Opvang ambulante gaat het om respondenten die 18 of meer van de sleutelvragen niet ingevuld hebben. De CQI Opvang ambulante bestaat uit de volgende 34 sleutelvragen: 1 t/m 9, 11 t/m 28 en 32 t/m 38. Bij de CQI Opvang niet-ambulante gaat het om respondenten die 22 of meer van de sleutelvragen niet ingevuld hebben. De CQI Opvang niet-ambulante bestaat uit de volgende 42 sleutelvragen: 1 t/m 9, 11 t/m 36 en 42 t/m 48.

3.5 Verwijderen van respondenten bij wie één of meer van de variabelen voor case-mix adjustment missing is

Voor een vergelijking van organisatie-eenheden *binnen* een opvanginstelling en/of een vergelijking tussen opvanginstellingen, moeten van de respondenten alle case-mix variabelen bekend zijn. Bij de CQI Opvang worden per type opvang verschillende case-mix variabelen gebruikt. Dit zijn:



Maatschappelijke Opvang (MO)

- Leeftijd (vraag 1)
- Herkomst (als bij vraag 5 en/of vraag 6 een ander antwoord is gegeven dan 'Nederland' wordt de respondent als allochtoon gerekend)
- Feitelijke dakloosheid (als bij vraag 7 ten minste één van de antwoordmogelijkheden 'Op straat', 'In de nachtopvang/passantenverblijf', 'Bij familie, vrienden of kennissen: tijdelijk' is aangekruist wordt de respondent als feitelijk dakloos gerekend)
- Geestelijke gezondheid (vraag 10)

Vrouwenopvang (VO)

- Leeftijd (vraag 1)
- Opleiding (vraag 3) gehercodeerd naar de 4 antwoordcategorieën gebruikt door het CBS; 1=laag (antwoordcategorie 'Geen opleiding' of 'Lager onderwijs'); 2=middelbaar laag (antwoordcategorie 'Lager of voorbereidend beroepsonderwijs' of 'Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs'); 3=middelbaar hoog (antwoordcategorie 'Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs' of 'Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs'); 4=hoog (antwoordcategorie 'Hoger beroepsonderwijs' of 'Wetenschappelijk onderwijs'). Respondenten die bij de vraag naar opleiding 'anders, namelijk' hebben ingevuld moeten verwijderd worden.

Zwerfjongerenopvang

- Leeftijd (vraag 1)
- Herkomst (als bij vraag 5 en/of vraag 6 een ander antwoord is gegeven dan 'Nederland' wordt de respondent als allochtoon gerekend)
- Lichamelijke gezondheid (vraag 9)

Respondenten die één of meer van de voor hun type opvang bepaalde case-mix variabelen niet hebben ingevuld dienen verwijderd te worden. Voor de CQI Opvang ambulante en de CQI Opvang niet-ambulante zijn de vraagnummers hetzelfde.

Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Opvang eruit?

Het analyseren van gegevens die zijn verzameld met de CQI Opvang bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03. Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 beschrijven hoe vervolgens per vraag en per schaal/kwaliteitsdimensie CQI scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van organisatie-eenheden of opvanginstellingen moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

Hoe ziet de case-mix adjustment eruit bij de CQI Opvang?

Voor een vergelijking van organisatie-eenheden *binnen* een opvanginstelling en/of een vergelijking tussen opvanginstellingen, dient bij de CQI Opvang gecorrigeerd te worden voor de volgende case-mix variabelen:

- Maatschappelijke opvang: leeftijd, allochtone herkomst, feitelijke dakloosheid in de afgelopen maand, psychische gezondheid;
- Vrouwenopvang: leeftijd, opleiding;



- Opvang voor zwerfjongeren: leeftijd, allochtone herkomst, lichamelijke gezondheid.

Hieronder staat aangegeven welke vragen van de CQI Opvang gecorrigeerd dienen te worden. Let op: bij sommige vragen staan extra antwoordcategorieën zoals 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat case-mix adjustment toegepast kan worden.

CQI Opvang ambulante

Bij de volgende vragen moet case-mix adjustment toegepast worden: 11 t/m 20, 22 t/m 27, 30 t/m 36 en vraag 38. De overige vragen dienen niet gecorrigeerd te worden voor case-mix adjusters.

CQI Opvang niet-ambulante

Bij de volgende vragen moet case-mix adjustment toegepast worden: 11 t/m 28, 30 t/m 33, 35, 38 t/m 46, 48. Vragen 15, 17 en 18 dienen eerst omgecodeerd te worden naar missende waarden. De overige vragen dienen niet gecorrigeerd te worden voor case-mix adjusters.

Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Opvang eruit?

De vorm van de rapportage wordt in belangrijke mate bepaald door de achterliggende doelstelling bij de meting met de CQI Opvang. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.01 & WIS 08.02 worden de richtlijnen en aanbevelingen voor drie soorten rapportages besproken: zorginkooprapportage voor verzekeraars, kwaliteitsrapportage voor zorgaanbieders en keuze-informatie voor (toekomstige) zorggebruikers. Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.03 geeft meer informatie over de verschillende typen metingen en de bijbehorende vorm van rapporteren.

Om bij een rapportage op het niveau van de afzonderlijke eenheden de anonimiteit van de cliënten te waarborgen moeten per opvangseenheid minimaal van 10 cliënten een ingevulde CQI Opvang vragenlijst beschikbaar en bruikbaar zijn.