

## FAQ CQI-O

© Beijersbergen & Wolf, 2013.

Vragen over meetverantwoording, steekproeftrekking, etc. kunnen bij CVZ worden neergelegd.

### Uitvoering CQI-metingen tijdens pilot periode

- *Hoe is het tijdens de pilot periode gelukt om een respons van 90% te behalen?*

Er zijn een aantal zaken die hierbij van groot belang zijn. Het is essentieel om een goed contact te hebben met de contactpersoon van de organisatie. Deze contactpersoon moet uitgelegd worden welke informatie aan cliënten gegeven kan worden over het onderzoek (bijvoorbeeld uitleg waarom deelname belangrijk is en respondentvergoedingen). Tevens is het van belang om de contactpersonen materialen te sturen ter verspreiding, zoals informatieflyers en posters. De contactpersoon kan meetbureaus vertellen wat een goede dag en goede tijd is om de bijeenkomst plaats te laten vinden (bijvoorbeeld 's avonds na het eten). Een belangrijke stimulans voor cliënten om mee te doen aan de meting is het krijgen van een respondentvergoeding.

- *Hoe is er met uitsluiting omgegaan in de pilot periode.*

Tijdens de pilot periode hebben we dezelfde richtlijn gehanteerd als in de handleiding: *'Cliënten worden alleen uitgesloten van deelname als het tijdens een meting niet lukt om de vragenlijst in te vullen, ook niet met hulp van een aanwezige interviewer. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als cliënten zwaar onder invloed zijn of ernstige cognitieve beperkingen hebben. Het is belangrijk dat interviewers zeer terughoudend zijn met het bij voorbaat uitsluiten van cliënten om deze reden.*

*Ook is het goed om erop te letten dat medewerkers van de voorziening niet bij voorbaat cliënten uitsluiten van deelname. Aan hen kan uitgelegd worden dat de lijst speciaal ontwikkeld is voor gebruik bij de doelgroep.'*

Dit betekent dat zelden iemand wordt uitgesloten van deelname.

### Werkwijze CQI-O

*Rol van medewerkers bij verspreiding ambulante vragenlijst.*

Indien medewerkers de vragenlijsten (ambulant) gaan verspreiden onder cliënten is het essentieel dat zij het belang van de CQI-O meting inzien en op de hoogte zijn hoe zij de verspreiding van de vragenlijsten moeten aanpakken. Hiervoor is aandacht tijdens de bijeenkomst voor medewerkers. De teamleider kan een belangrijke rol spelen bij het enthousiasmeren en stimuleren van medewerkers bij de verspreiding van de vragenlijsten.

*Vertrouwelijkheid van informatie: achtergelaten vragenlijsten en gegevensverzameling via medewerkers.*

Indien medewerkers een cliënt een vragenlijst geven met het verzoek deze in te vullen, noteren zij het respondentnummer op het formulier verspreiden vragenlijsten. Zij geven de cliënt ook de bijbehorende retourenvelop met hetzelfde respondentnummer. De cliënt kan nadat hij/zij de vragenlijst heeft ingevuld deze in een gesloten envelop doen en aan de medewerker teruggeven. Medewerkers hebben hierdoor geen zicht op de antwoorden van cliënten.

*Contactpersonen staan vaak ver af van de locaties waar mensen ondersteuning krijgen of wonen.*

Voor een voorspoedig verloop van de dataverzameling is het essentieel om de juiste contactpersoon te hebben. Indien de gegevensverzameling plaatsvindt via een bijeenkomst is het essentieel dat de contactpersoon de cliënten en de routine in de voorziening goed kent. Hij/zij kan dan bijvoorbeeld cliënten enthousiasmeren voor de bijeenkomst, een goede inschatting geven van de hoeveelheid ondersteuning die nodig is bij het invullen van de vragenlijsten en wat een goed moment is voor de bijeenkomst.

*Praktische obstakels tijdens de dataverzameling die genoemd worden zijn:*

- *Van te voren onbekend hoeveel mensen mee willen doen zodat je weet hoeveel interviewers naar de locatie moeten.*
- *Vaak blijkt ter plekke pas of cliënten veel of weinig ondersteuning nodig hebben*
- *Veel mensen die geen Nederlands kunnen lezen*
- *Opvangorganisaties waren weinig voorbereid op onze komst, medewerkers hadden weinig tijd om te assisteren.*

- *Manier van organiseren van het onderzoek sluit niet altijd naadloos aan bij ritme en manier van leven van cliënten (roosteren, afspraken, enz.).*

Het is essentieel om de contactpersoon te vragen wat een goed moment is om de bijeenkomst te houden (wanneer zijn de meeste cliënten aanwezig?), hoeveel cliënten worden verwacht tijdens de bijeenkomst, hoeveel ondersteuning cliënten nodig zullen hebben bij het invullen van de vragenlijst, hoeveel cliënten geen/weinig Nederlands kunnen lezen. Op basis van deze informatie kan besloten worden wanneer de bijeenkomst plaats vindt, hoeveel interviewers er nodig zijn en of er tolken ingezet moeten worden. De contactpersoon kan gevraagd worden medewerkers in te lichten over de bijeenkomst en een naam van een medewerker door te geven die voor de interviewers het aanspreekpunt is tijdens de bijeenkomst (hij/zij kan bijvoorbeeld gevraagd worden om cliënten te verzoeken naar de ruimte te gaan waar de bijeenkomst wordt gehouden). Medewerkers kunnen cliënten niet helpen bij het invullen van de vragenlijst en kunnen niet gevraagd worden om onderdelen van de bijeenkomst (zoals het uitdelen van vergoedingen) over te nemen.

#### *Administratie en logistiek tijdens bijeenkomsten*

Tijdens de bijeenkomst moeten een aantal formulieren goed worden bijgehouden. Dit vraagt om een goede voorbereiding en systematisch werken. Indien meer dan tien cliënten worden verwacht tijdens een bijeenkomst is het dan ook van belang om met twee interviewers de bijeenkomst te houden (bij meer dan twintig cliënten, houden drie interviewers de bijeenkomst, etc.). Tijdens de bijeenkomst is het belangrijk om cliënten goed te informeren waarom ze bijvoorbeeld even moeten wachten voordat ze de vragenlijst of de vergoeding ontvangen.

*Hoe kunnen we aan ingevulde non-respons informatie komen? Zonder 'beloning' is de respons op de non-responsformulieren nihil.*

De non-respons informatie kan via de contactpersoon of medewerkers verkregen worden. Zij zullen de meeste vragen (in elk geval geslacht, leeftijd, sinds wanneer begeleiding, geboorteland) van het formulier kunnen beantwoorden.

#### **Overige vragen**

*Waarom een vergoeding geven?*

Het is zeer gebruikelijk om respondenten een vergoeding te geven voor deelname aan een onderzoek. Het is belangrijk om organisaties te informeren dat, indien zij ervoor kiezen om geen respondentvergoeding te geven, de respons relatief laag kan zijn en rapportage op het niveau van een organisatorische eenheid daardoor mogelijk niet kan. Tevens is het belangrijk dat organisaties zich realiseren dat indien er tijdens één meting een vergoeding is verstrekt en tijdens een volgende meting niet, dit invloed kan hebben op de gevonden resultaten.

*Wat zijn de effecten van het werken met of zonder een beloning voor respondenten*

CVZ gaat meetbureaus vragen aan te geven of er respondentvergoedingen zijn verstrekt tijdens de metingen. Zij kunnen dan gaan kijken of respondentvergoedingen de resultaten beïnvloeden en zo ja, hoe.

*Is er een uitsplitsing te maken van de gegevens van de pilot naar ambulante/ niet-ambulante rapportcijfers, schaalgemiddelde?*

Deze gegevens worden binnenkort beschikbaar gesteld.

#### **Inhoud van de vragenlijst**

*Vragen uit de vragenlijst zijn vaak te moeilijk voor de doelgroep.*

De CQI-O is speciaal voor deze doelgroep ontwikkeld: de vragenlijst is getest bij de doelgroep en gecheckt door Bureau Taal. Onze ervaring is dat cliënten de vragenlijst, soms met behulp van een interviewer, goed kunnen invullen. Overwogen kan worden om een woordenlijst te ontwikkelen waarin woorden die vaker als lastig worden ervaren worden uitgelegd. Interviewers kunnen dan allemaal op dezelfde manier deze lastigere woorden uitleggen.

*Wij hebben de indruk dat cliënten de vragen niet alleen betrekken op de betreffende voorziening (maatschappelijke opvang), maar dat ze ook andere hulpverleners beoordelen (verslavingszorg, GGZ et etc.). Is dit te ondervangen?*

De vragen over de resultaat van de hulp gaan over zowel de hulp van de voorziening/organisatie als van andere instanties, bijvoorbeeld van de geestelijke gezondheidszorg. Alle andere vragen gaan alleen over de voorziening/organisatie. In de vragenlijst is duidelijk aangegeven waar de vragen over

gaan, zowel in de introductie als bij elk onderdeel. Interviewers kunnen dit eventueel tijdens de instructie nog eens aangeven.

*Bij onze onderzoeken blijkt dat de vragen die gaan over de begeleiding/hulp bij opvoeding van kinderen zo weinig zijn ingevuld dat het totaal aantal respondenten op dit totale thema dikwijls <10 is. Het aantal respondenten waarvoor de vragen over kinderen van toepassing is, zal erg verschillen per voorziening. In de vrouwenopvang zullen deze vragen voor meer cliënten van toepassing zijn.*

*Vraag 7 is een struikelblok; cliënten die in de voorziening verblijven, missen deze antwoordcategorie. 7. Waar overnachtte u afgelopen maand? U mag meer dan één hokje aankruisen.*

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

De antwoordcategorieën zijn zo gekozen dat gemeten kan worden of een cliënt in de afgelopen maand feitelijk dakloos is geweest. Cliënten die alle nachten in de voorziening hebben geslapen kunnen de antwoordcategorie 'op een andere plek' invullen.

*In het geval van personen die voor een enkele nacht in de week onderdak komen zoeken, zoals in de nachtopvang, is de ervaring dat veel van de vragen irrelevant zijn en daardoor niet te beantwoorden. Vragen over de leefomstandigheden en het contact met medewerkers van de voorziening zijn zeker van toepassing voor deze cliënten. Een aantal vragen over de hulp en resultaten hiervan kunnen als niet van toepassing worden ervaren en worden dan missing in het databestand.*