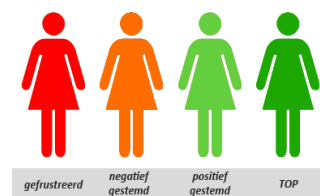


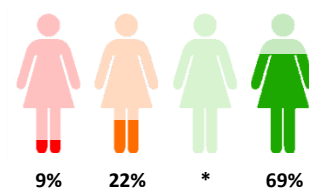
01 | Inleiding

Deze FACTSHEET toont de vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek (CQI) dat gehouden is onder cliënten Beschermd Wonen. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



02 | Bereikbaarheid

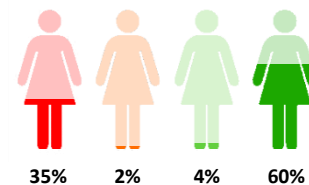
| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=506) | 8,4 |
| 3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=507) | 8,1 |
| 4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=503) | 7,5 |



* Antwoordcategorie komt niet voor

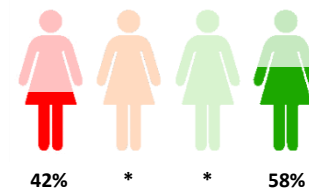
03 | Informatievoorziening

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)? (n=503) | 6,5 |
| 6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding? (n=501) | 7,6 |
| 7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=493) | 7,0 |
| 8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (n=493) | 6,3 |
| 9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=501) | 5,8 |
| 10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=503) | 5,0 |
| 11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=505) | 5,8 |
| 12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=499) | 5,0 |
| 13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=500) | 7,4 |



04 | **Inspraak en keuzevrijheid**

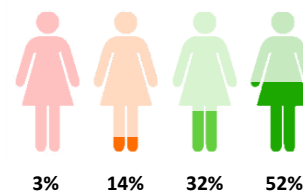
| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (n=489) | 3,3 |
| 15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding? (n=485) | 6,6 |
| 16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')? (n=442) | 6,2 |
| 17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=492) | 3,7 |
| 18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=470) | 1,6 |
| 19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (n=486) | 4,6 |
| 20. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=481) | 7,1 |
| 21. Heeft u een begeleidingsplan? (n=474) | 8,0 |
| 22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=370) | 9,0 |
| 23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=369) | 9,4 |
| 24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=363) | 6,5 |



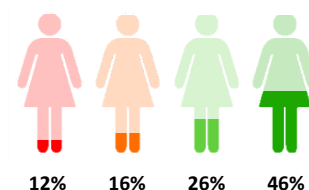
* Antwoordcategorie komt niet voor

05 | **Omgang met uw begeleider**

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=493) | 6,9 |
| 26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=503) | 7,5 |
| 27. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=499) | 8,4 |
| 28. Neemt uw begeleider u serieus? (n=498) | 7,8 |
| 29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=500) | 7,9 |

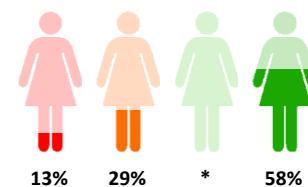
06 | **Deskundigheid van uw begeleider**

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? (n=481) | 6,9 |
| 31. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=493) | 6,8 |
| 32. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=497) | 6,6 |
| 33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=494) | 6,8 |
| 34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=482) | 6,4 |
| 35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? (n=496) | 6,8 |
| 36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=487) | 7,2 |
| 37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd? (n=470) | 7,7 |



07 | Verandering in klachten en functioneren

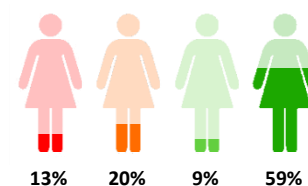
| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 38. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? (n=490) | 6,8 |
| 39. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? (n=483) | 6,7 |
| 40. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu: (n=488) | 6,6 |



* Antwoordcategorie komt niet voor

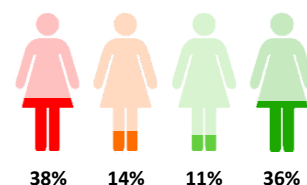
08 | Woon- en leefomstandigheden

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=495) | 7,6 |
| 43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=490) | 6,5 |
| 44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=494) | 7,3 |
| 45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u? (n=492) | 8,0 |
| 46. Besteedt de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling? (n=488) | 7,5 |
| 47. Voelt u zich veilig in huis? (n=491) | 7,4 |



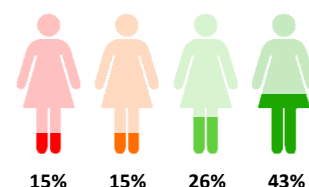
09 | Aanbod van activiteiten

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (n=490) | 4,8 |
| 50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=488) | 5,4 |
| 51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=484) | 4,7 |
| 52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (n=458) | 4,5 |



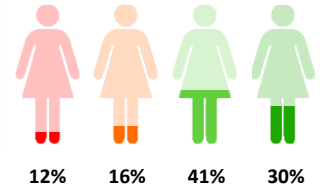
010 | Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen? (n=314) | 7,6 |
| 55. Moest u aan andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=311) | 4,9 |
| 56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=308) | 6,2 |
| 57. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=310) | 7,6 |

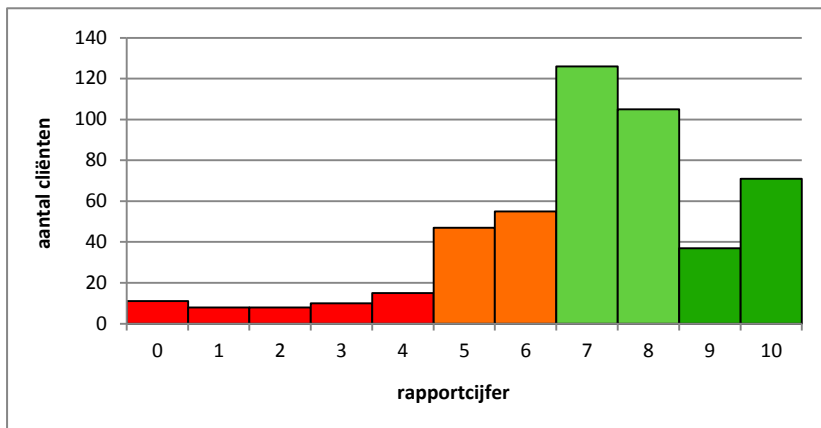


011 | Aanbevelingsvraag

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 59. Zou u deze instelling bij andere mensen aanbevelen? (n=483) | 6,3 |



012 | Rapportcijfer

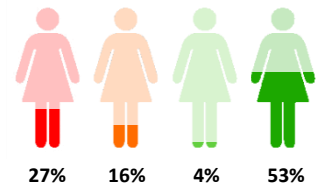


Gemiddeld rapportcijfer

7,0

013 | Extra vragen

| vraag | berekend rapportcijfer |
|---|------------------------|
| 74. Ik bezoek de bewonersvergadering? (n=471) | 4,3 |
| 75. De bewonersvergadering vind ik? (n=338) | 6,9 |
| 77 Heeft u inspraak in de organisatie van recreatieve activiteiten (zoals een film, een uitje, etc.)? (n=463) | 6,2 |
| 78 Ondervindt u problemen als u een verzekering wilt afsluiten? (n=442) | 7,7 |



* Antwoordcategorie komt niet voor

