

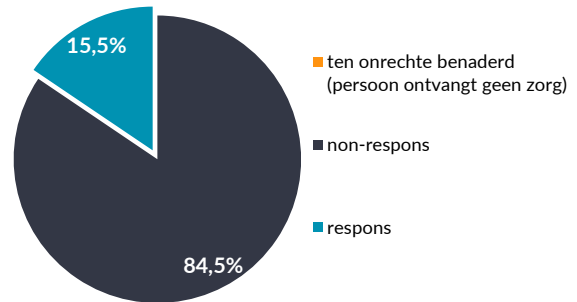
Deelnemerservaringsonderzoek Leger des Heils

Locatie: W&G Flevoland (ambulante zorg)

Deze factsheet toont de uitkomsten van het deelnemerservaringsonderzoek dat gehouden is in oktober 2017 onder deelnemers van het Leger des Heils, locatie: W&G Flevoland (ambulante zorg).

Respons

Totaal aantal benaderde deelnemers	328
Aantal ten onrechte benaderd	0
Non-respons	277
Respons	51
Responspercentage	15,5%



Rapportcijfer

Als ik het Leger des Heils een rapportcijfer moet geven voor hun begeleiding, dan geef ik het cijfer...

8,7

Net Promoter Score (NPS)

Stel dat vrienden of familie in jouw omgeving hulp nodig hebben. Zou je het Leger des Heils dan bij jouw vrienden en familie aanbevelen?

57

De NPS zegt iets over hoe waarschijnlijk het is dat klanten de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De NPS kan waardes aannemen van -100 (alleen maar criticasters) tot +100 (alleen maar promoters). De NPS wordt berekend door het % criticasters van het % promoters af te halen.

% promoters	66,70
% criticasters	9,80

Resultaat





1. Ik voel me geholpen door het Leger des Heils.	8,4				
2. Sinds ik hulp krijg van het Leger des Heils gaat het beter met mij.	8,5				
Gemiddelde score	8,5	0,0%	10,9%	24,8%	64,4%

Begeleiding





3. Ik voel mij begrepen door de begeleiding.	8,8				
4. Ik kan de begeleiding van het Leger des Heils bereiken als ik dat nodig heb.	9,2				
5. De begeleiding komt de gemaakte afspraken na.	9,7	0,0%	2,0%	19,7%	78,3%
Gemiddelde score	9,2				





Dagelijks leven

6. Ik word geholpen door het Leger des Heils bij de invulling van mijn dag (zoals werk, school, vrije tijd, etc.).	7,5				
7. De begeleiding stimuleert mij om relaties (familie, vrienden) aan te gaan of te herstellen.	8,0	4,9%	12,7%	27,5%	54,9%
Gemiddelde score	7,7				


Veiligheid

8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils.	9,1				
		0,0%	5,9%	15,7%	78,4%

Het plan

9. Ik heb voldoende invloed bij het opstellen van mijn plan.	7,9				
10. Ik bepaal zelf welke doelen in mijn plan komen.	7,9				
11. Mijn plan helpt mij om mijn doelen te behalen.	7,5	2,7%	13,3%	33,3%	50,7%
Gemiddelde score	7,7				

Klachten

12. Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb.	8,2				
		18,4%		81,6%	

Keuzethema: Relaties

16. Ik word geholpen bij het aangaan of herstellen van relaties met familie en/of vrienden.	7,2				
17. Ik word geholpen bij het aangaan van nieuwe contacten.	6,9	10,9%	14,9%	25,7%	48,5%
Gemiddelde score	7,1				

Top 3 vragen met de hoogste score

- 5. De begeleiding komt de gemaakte afspraken na. 9,7
- 4. Ik kan de begeleiding van het Leger des Heils bereiken als ik dat nodig heb. 9,2
- 8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils. 9,1

Top 3 vragen met de laagste score

- 17. Ik word geholpen bij het aangaan van nieuwe contacten. 6,9
- 16. Ik word geholpen bij het aangaan of herstellen van relaties met familie en/of vrienden. 7,2
- 6. Ik word geholpen door het Leger des Heils bij de invulling van mijn dag (zoals werk, school, vrije tijd, etc.). 7,5

