

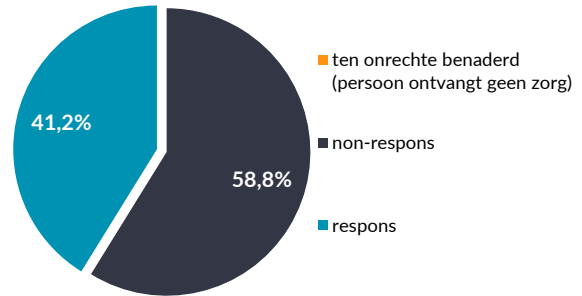
# Deelnemerservingsonderzoek Leger des Heils

## Locatie: Flevoland (laagdrempelige opvang)

Deze factsheet toont de uitkomsten van het deelnemerservingsonderzoek dat gehouden is in oktober 2017 onder deelnemers van het Leger des Heils, locatie: Flevoland (laagdrempelige opvang).

### Respons

Totaal aantal benaderde deelnemers	68
Aantal ten onrechte benaderd	0
Non-respons	40
Respons	28
Responspercentage	41,2%



### Rapportcijfer

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

7,4

### 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?

-4

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	25
% criticasters	28,5

### Resultaat





1. Ik voel me geholpen door het Leger des Heils.	7,4				
2. Sinds ik hulp krijg van het Leger des Heils gaat het beter met mij.	6,0				
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,7</b>	7,1%	28,6%	21,4%	42,9%

### Begeleiding





3. Ik voel mij begrepen door de begeleiding.	7,0				
4. Ik kan de begeleiding van het Leger des Heils bereiken als ik dat nodig heb.	7,4				
5. De begeleiding komt de gemaakte afspraken na.	7,6	2,4%	19,0%	34,5%	44,0%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,3</b>				







### Dagelijks leven

6. Ik word geholpen door het Leger des Heils bij de invulling van mijn dag (zoals werk, school, vrije tijd, etc.).	5,8				
7. De begeleiding stimuleert mij om relaties (familie, vrienden) aan te gaan of te herstellen.	4,5	26,8%	19,6%	25,0%	28,6%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>5,2</b>				



### Veiligheid

8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils.	7,7				
		7,1%	7,1%	32,1%	53,6%

### Het plan

9. Ik heb voldoende invloed bij het opstellen van mijn plan.	6,4				
10. Ik bepaal zelf welke doelen in mijn plan komen.	8,5				
11. Mijn plan helpt mij om mijn doelen te behalen.	7,3	6,0%	15,7%	28,9%	49,4%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,4</b>				

### Klachten

12. Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb.	8,9				
		10,7%		89,3%	

### Top 3 vragen met de hoogste score

• 12. Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb.	8,9
• 10. Ik bepaal zelf welke doelen in mijn plan komen.	8,5
• 8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils.	7,7





### Top 3 vragen met de laagste score

• 17. Woon/leefomgeving - Het gebouw waar ik woon wordt goed schoongehouden.	4,3
• 7. De begeleiding stimuleert mij om relaties (familie, vrienden) aan te gaan of te herstellen.	4,5
• 16. Woon/leefomgeving - Het gebouw waar ik woon wordt goed onderhouden.	4,7






---

**Keuzethema: informatievoorziening**

16. Informatievoorziening - Ik word goed geïnformeerd over mijn begeleiding.	6,3				
17. Informatievoorziening - Ik word goed geïnformeerd over mijn rechten zoals het kunnen inzien van mijn dossier.	5,7	16,7%	13,0%	27,8%	42,6%
18. Informatievoorziening - Ik begrijp de informatie die ik krijg van het Leger des Heils.	7,6				
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,5</b>				

---

**Keuzethema: woon-/leefomgeving**

16. Het gebouw waar ik woon wordt goed onderhouden.	4,7				
17. Het gebouw waar ik woon wordt goed schoongehouden.	4,3	6,7%	40,0%	33,3%	20,0%
18. Ik voel me veilig in het gebouw waar ik woon.	7,7				
<b>Gemiddelde score</b>	<b>5,6</b>				

---

