

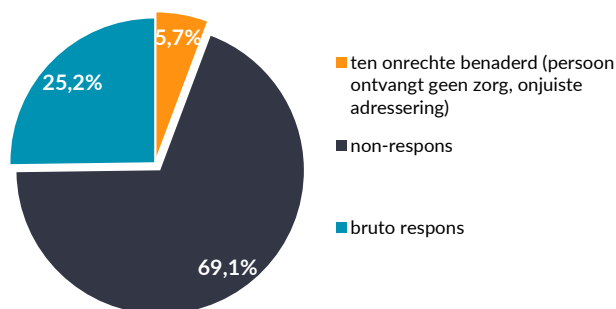
Deelnemerservaringsonderzoek Leger des Heils 2018

Werkeenheid: Gelderland (totaal)

Deze factsheet toont de uitkomsten van het deelnemerservaringsonderzoek dat gehouden is in oktober 2018 onder deelnemers van het Leger des Heils, werkeenheid: Gelderland (totaal).

Respons

Totaal aantal benaderde deelnemers	595
Aantal ten onrechte benaderd	34
Non-respons	411
Respons	150
Netto responspercentage	26,7%



Rapportcijfer

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

7,6

Net Promoter Score (NPS)

Stel dat vrienden of familie in jouw omgeving hulp nodig hebben. Zou je hen dan ook naar het Leger des Heils sturen?

-7

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	26,1
% criticasters	33

Resultaat

1. Ik voel me geholpen door het Leger des Heils.	8,1				
2. Sinds ik hulp krijg van het Leger des Heils gaat het beter met mij.	7,7				
Gemiddelde score	7,9	4,3%	14,4%	22,1%	59,2%

Begeleiding




3. Ik voel mij begrepen door de begeleiding.	7,4				
4. De begeleiding komt de gemaakte afspraken na.	8,1				
5. Mijn begeleider is er voor mij als ik hem of haar nodig heb.	7,7				
Gemiddelde score	7,7	1,6%	14,4%	35,1%	49,0%




Dagelijks leven

6. Het Leger des Heils helpt mij bij de invulling van mijn dag (zoals school, werk, vrije tijd). (niet van toepassing: 26,7%)	6,3				
7. De begeleiding helpt mij om contact met vrienden of familie te leggen of beter te maken. (niet van toepassing: 40,7%)	4,7	12,3%	17,3%	16,7%	20,0%
Gemiddelde score	5,5				

Veiligheid

8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils.	8,1				
		4,0%	7,4%	30,2%	58,4%


Het plan

9. Ik maak mijn plan samen met mijn begeleider.	7,7				
10. Ik kies zelf welke doelen in mijn plan komen.	7,9				
11. Mijn plan helpt mij om mijn doelen te behalen.	6,7				
Gemiddelde score	7,4	5,9%	14,3%	30,4%	49,4%

Klachten

12. Ik weet wat ik moet doen als ik een klacht heb.	8,4				
		16,1%		83,9%	

Keuzethema: ervaren veiligheid

16. Ik voel me veilig op de groep/afdeling.	8,0				
17. Ik voel me veilig bij de begeleiding.	8,8				
18. De begeleiding heeft aandacht voor mijn veiligheid.	7,8	2,5%	9,2%	28,7%	59,6%
Gemiddelde score	8,2				

Top 3 vragen met de hoogste score

• 17. Ik voel me veilig bij de begeleiding.	8,8
• 12. Ik weet wat ik moet doen als ik een klacht heb.	8,4
• 8. Ik voel me veilig bij het Leger des Heils.	8,1

Top 3 vragen met de laagste score

• 7. De begeleiding helpt mij om contact met vrienden of familie te leggen of beter te maken.	4,7
• 6. Het Leger des Heils helpt mij bij de invulling van mijn dag (zoals school, werk, vrije tijd).	6,3
• 11. Mijn plan helpt mij om mijn doelen te behalen.	6,7

