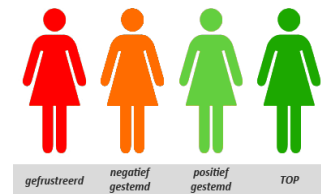


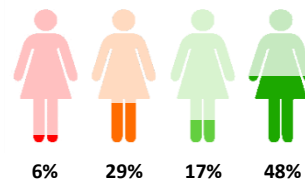
01 | Inleiding

Deze FACTSHEET toont de vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek (CQI) dat gehouden is onder niet-ambulante cliënten van de opvang. 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:



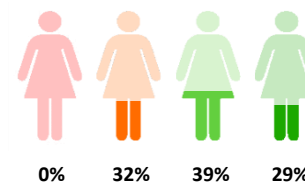
02 | De omstandigheden in de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=5)	8,0
12. Is de sfeer prettig? (n=7)	7,1
13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=7)	6,7
14. Is het schoon in de voorziening? (n=7)	7,1
15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt? (n=7)	7,1
16. Bent u veilig in de voorziening? (n=7)	7,6
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=5)	6,7
18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=7)	5,2



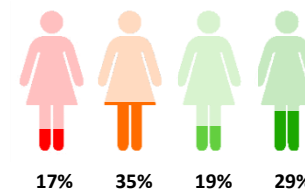
03 | Het contact met de medewerker van de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=7)	7,6
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=7)	6,2
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=7)	5,7
22. Neemt de medewerker u serieus? (n=7)	6,7



04 | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=6)	8,9
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=6)	9,4
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=6)	5,6
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=6)	5,6
27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=6)	6,1
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=6)	6,1
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=6)	0,0
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=5)	3,3
31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=6)	5,0
32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=6)	5,0
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=6)	6,7
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=6)	3,3
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=6)	3,9

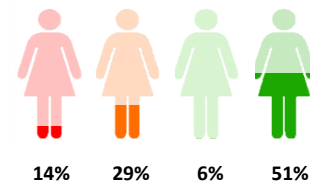


05 | Kinderen

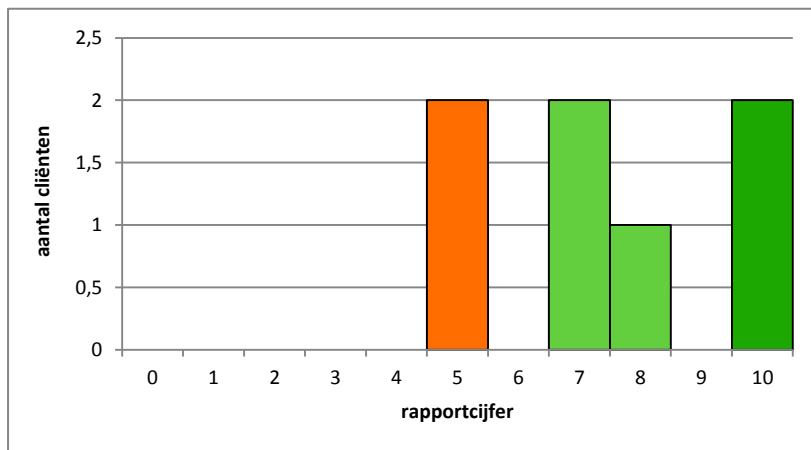
vraag	berekend rapportcijfer
37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=0)	-
38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=0)	-
39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening? (n=0)	-
40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=0)	-
41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd? (n=0)	-

06 | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties

vraag	berekend rapportcijfer
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=5)	4,0
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=6)	8,3
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=6)	8,9
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=6)	7,2
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=6)	6,7
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=6)	3,3



07 | Rapportcijfer



Gemiddeld rapportcijfer
(n=7)

7,4

