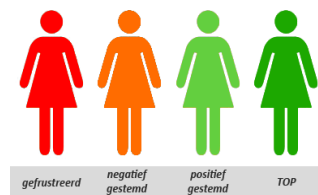


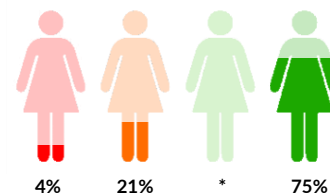
01 | Inleiding

Deze FACTSHEET toont de vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek (CQI). 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

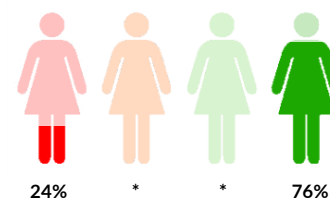
vraag	berekend rapportcijfer
01. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=188)	9,0
02. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=189)	8,5
03. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=185)	8,0



* Antwoordcategorie komt niet voor

03 | Informatievoorziening

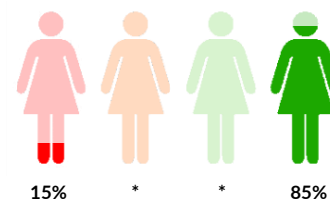
vraag	berekend rapportcijfer
04. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding? (n=190)	8,8
05. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=190)	8,1
06. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (n=187)	6,9
07. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=188)	7,0
08. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=189)	7,1



* Antwoordcategorie komt niet voor

04 | Inspraak en keuzevrijheid

vraag	berekend rapportcijfer
09. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding? (n=184)	9,0
10. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=186)	5,6
11. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (n=184)	7,2
12. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=187)	9,4
13. Heeft u een begeleidingsplan? (n=186)	9,5
14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=172)	9,6
15. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=169)	9,4

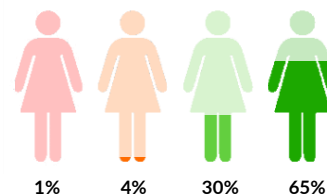


* Antwoordcategorie komt niet voor



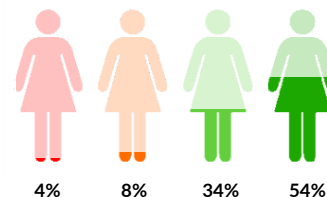
05 | Omgang met uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
16. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=186)	7,9
17. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=186)	8,7
18. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=186)	9,3
19. Neemt uw begeleider u serieus? (n=186)	8,8
20. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=186)	8,6



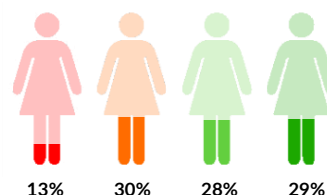
06 | Deskundigheid van uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
21. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? (n=187)	7,6
22. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=190)	7,4
23. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=188)	7,3
24. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=188)	7,9
25. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=183)	7,4
26. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? (n=185)	7,6
27. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=184)	8,6
28. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd? (n=187)	9,4



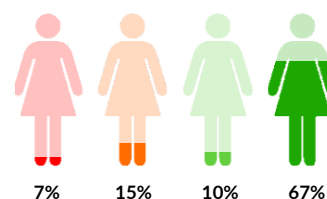
07 | Veranderingen in klachten en functioneren

vraag	berekend rapportcijfer
29. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? (n=187)	6,7
30. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? (n=190)	6,7



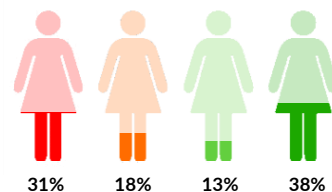
08 | Woon- en leefomstandigheden

vraag	berekend rapportcijfer
32. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=189)	8,6
33. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=189)	7,8
34. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? ((Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=188)	8,4
35. Voelt u zich veilig in huis? (n=189)	7,7



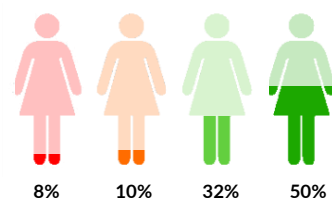
09 | Aanbod van activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
37. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (n=188)	3,8
38. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=185)	5,0
39. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=185)	5,2
40. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (n=182)	6,9



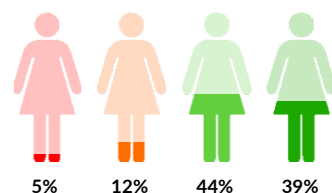
010 | Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

vraag	berekend rapportcijfer
42. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen? (n=163)	8,3
43. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=166)	5,7
44. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=162)	7,0
45. Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie? (n=164)	8,7



011 | Aanbevelingsvraag

vraag	berekend rapportcijfer
47. Zou u deze instelling bij andere mensen aanbevelen? (n=186)	7,2



012 | Rapportcijfer

vraag	berekend rapportcijfer
46. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u woont. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=187)	7,55

