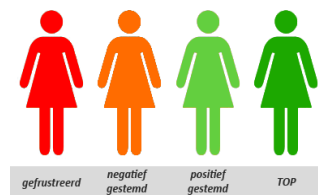


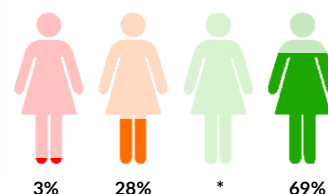
01 | Inleiding

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

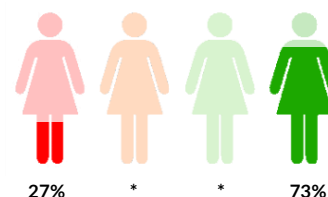
vraag	berekend rapportcijfer
02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=153)	8.4
03. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=153)	8.6
04. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=152)	7.8



* Antwoordcategorie komt niet voor

03 | Informatievoorziening

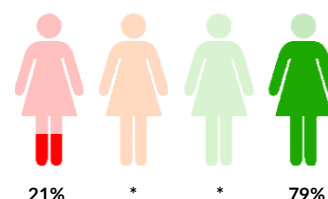
vraag	berekend rapportcijfer
05. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)? (n=153)	8.1
06. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=153)	7.3
07. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (n=150)	6.7
08. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=152)	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=150)	9.5
10. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (n=151)	3.9
11. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (n=151)	6.8
12. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=151)	8.7
13. Heeft u een begeleidingsplan? (n=150)	9.1
14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=137)	9.3

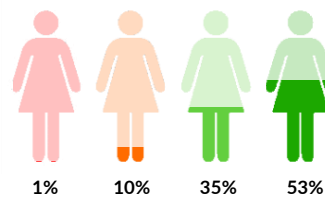


* Antwoordcategorie komt niet voor



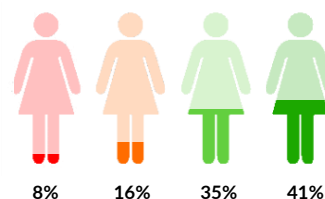
05 | Omgang met uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
15. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=152)	6.8
16. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=151)	8.2
17. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=152)	9.0
18. Neemt uw begeleider u serieus? (n=152)	8.1



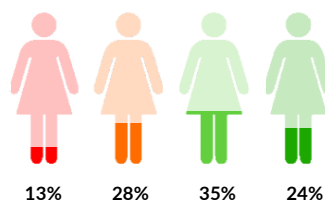
06 | Deskundigheid van uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
19. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=152)	6.9
20. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=151)	6.8
21. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=152)	7.5
22. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=86)	6.7
23. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig? (n=150)	6.5
24. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=145)	7.2



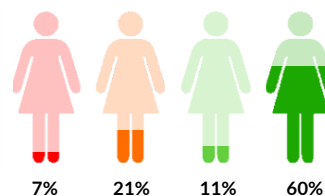
07 | Veranderingen in klachten en functioneren

vraag	berekend rapportcijfer
25. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? (n=152)	6.6
26. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? (n=152)	6.6



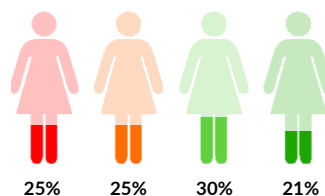
08 | Woon- en leefomstandigheden

vraag	berekend rapportcijfer
28. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (n=152)	8.8
29. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=153)	6.9
30. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? ((Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=152)	8.0
31. Voelt u zich veilig in huis? (n=153)	7.5



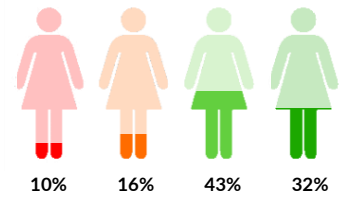
09 | Aanbod van activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
33. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=150)	5.3
34. 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=152)	4.5



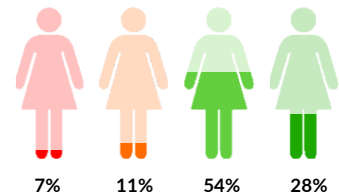
010 | Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

vraag	berekend rapportcijfer
36. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (n=108)	5.1
37. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=106)	6.7
38. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=108)	7.8



011 | Aanbevelingsvraag

vraag	berekend rapportcijfer
40. Zou u deze instelling bij andere mensen aanbevelen? (n=151)	6.8



012 | Rapportcijfer

vraag	berekend rapportcijfer
39. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u woont. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=153)	7.3

