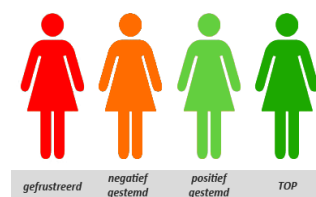


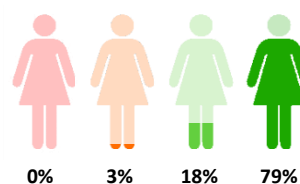
01 | Inleiding

Deze FACTSHEET toont de vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek (CQI) dat gehouden is onder ambulante cliënten van de maatschappelijke 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:



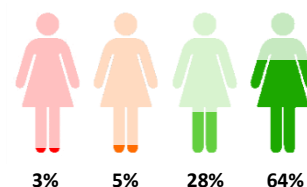
02 | Het contact met de medewerker van deze organisatie

vraag	berekend rapportcijfer
11. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=429)	9,5
12. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=430)	9,3
13. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=427)	8,7
14. Neemt de medewerker u serieus? (n=430)	9,3



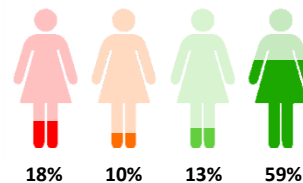
03 | Passende hulp vanuit deze organisatie

vraag	berekend rapportcijfer
15. Laat de medewerker u zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=429)	8,6
16. Houdt de medewerker rekening met wat u wilt? (n=432)	9,0
17. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=431)	8,4
18. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=428)	8,0
19. Kunt u de medewerker bereiken als u hulp nodig heeft? (n=430)	8,4
20. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=393)	7,5
21. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=428)	9,7
22. Bespreekt de medewerker met u of de hulp nog steeds bij u past? (n=426)	8,1
23. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=429)	8,5
24. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=427)	8,2
25. Legt de medewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=433)	9,0
26. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over deze organisatie of een medewerker? (n=429)	8,2
27. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=414)	8,0



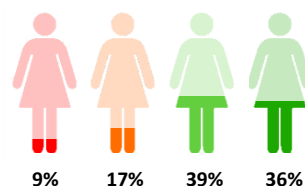
04 | Kinderen

vraag	berekend rapportcijfer
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=13)	6,9
30. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=13)	8,7
31. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=13)	5,6

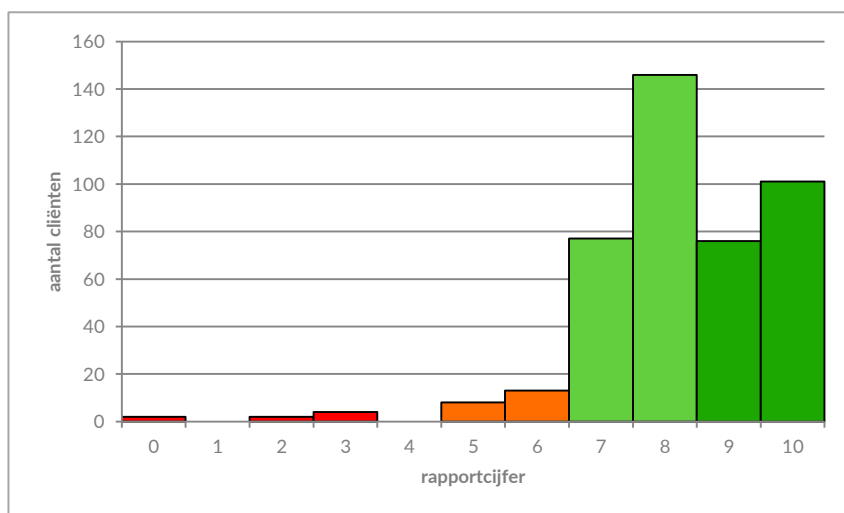


05 | Resultaat van de hulp vanuit deze organisatie en van andere instanties

vraag	berekend rapportcijfer
32. Gaat het door de hulp beter met u? (n=424)	7,2
33. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=422)	7,3
34. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=413)	6,2
35. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=421)	6,7
36. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=424)	6,9
37. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=421)	6,1



06 | Rapportcijfer



Gemiddeld rapportcijfer

(N=429)

8,2

