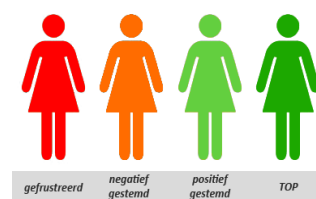


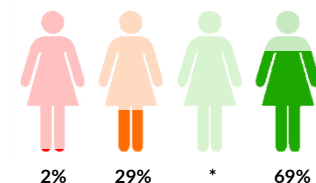
## 01 | Inleiding

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 1 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 van de begeleider

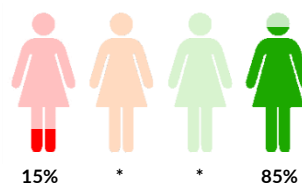
vraag	berekend rapportcijfer
2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=15)	9,3
3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=15)	8,7
4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=15)	7,0



\* Antwoordcategorie komt niet voor

## 03 | Informatievoorziening

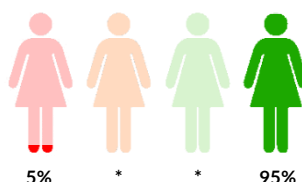
vraag	berekend rapportcijfer
5. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding? (n=15)	10
6. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=15)	8,7
7. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (n=15)	8,7
8. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=15)	6,7



\* Antwoordcategorie komt niet voor

## 04 | Inspraak en keuzevrijheid

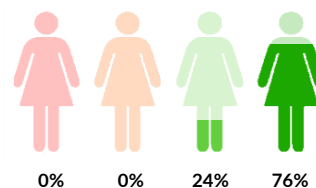
vraag	berekend rapportcijfer
9. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding? (n=15)	9,3
10. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=15)	9,3
11. Heeft u een begeleidingsplan? (n=15)	10
12. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=15)	10
13. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld? (n=15)	8,7



\* Antwoordcategorie komt niet voor

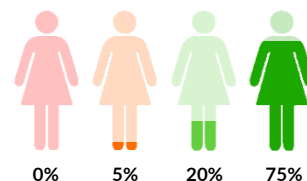
## 05 | Omgang met uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
14. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u? (n=15)	8,2
15. Luistert uw begeleider aandachtig naar u? (n=15)	9,3
16. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=15)	9,8
17. Neemt uw begeleider u serieus? (n=15)	9,3
18. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u? (n=15)	9,3



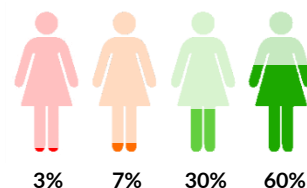
## 06 | Deskundigheid van uw begeleider

vraag	berekend rapportcijfer
19. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn? (n=15)	8,2
20. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid? (n=15)	8,4
21. Stelt uw begeleider de juiste vragen? (n=15)	8,2
22. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=15)	10
23. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd? (n=15)	10



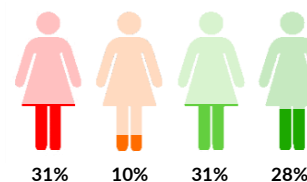
## 07 | Veranderingen in klachten en functioneren

vraag	berekend rapportcijfer
24. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert? (n=15)	8,5
25. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat? (n=15)	9,1



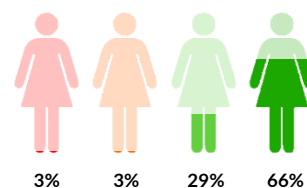
## 08 | Aanbod voor maatschappelijk herstel

vraag	berekend rapportcijfer
27. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (n=14)	3,6
28. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=15)	6,7



## 09 | Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders

vraag	berekend rapportcijfer
30. Heeft uw begeleider toestemming gevraagd om informatie over u met deze hulpverleners te delen? (n=12)	10
31. Zitten uw begeleider en de andere hulpverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten? (n=11)	7,9
32. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie? (n=12)	7,8



## 010 | Rapportcijfer

vraag	berekend rapportcijfer
33. Welk cijfer geeft u aan de instelling waarvan u begeleiding ontvangt? Een 1 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=15)	8,2

