



RAPPORTAGE
CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
DAGCENTRUM
FLEVOHUIS EN KRAAIPAN
DECEMBER 2017 / JANUARI 2018

1. Inleiding

Op het dagcentrum locatie Flevohuis voeren we elke 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. We hebben besloten om het dagcentrum Kraaipan vanaf nu hier ook in mee te nemen.

Om de resultaten met eerdere cliënttevredenheidsonderzoeken op het dagcentrum te kunnen vergelijken is besloten om de vragenlijst hetzelfde te houden.

2. Onderzoeksmethode

De vragenlijst is geprogrammeerd in Questback. Deze vragenlijst bestaat uit 21 gesloten en 2 open vragen. De medewerkers zijn voorafgaand aan de start van het onderzoek geïnformeerd over het doel en de wijze waarop het onderzoek zou gaan plaatsvinden.

Op het dagcentrum locatie Flevohuis hebben Beleid en Kwaliteitadviseurs van ZGAO 45 cliënten geïnterviewd, daarvan hebben 30 cliënten aangegeven deel te willen nemen aan het onderzoek.

Op het dagcentrum locatie Kraaipan heeft de Kwaliteitsadviseur samen met de Activiteitenbegeleiders van de Marokkaanse groepen 27 cliënten geïnterviewd, daarvan hebben 20 cliënten aangegeven deel te willen nemen aan het onderzoek.

3. Resultaten per vraag

In de onderstaande grafieken zijn de resultaten af te lezen per vraag, in procenten. De volgende antwoord mogelijkheden zijn aangegeven; “geheel mee eens”, “mee eens”, “mee oneens”, “geheel mee oneens” of “niet van toepassing”.

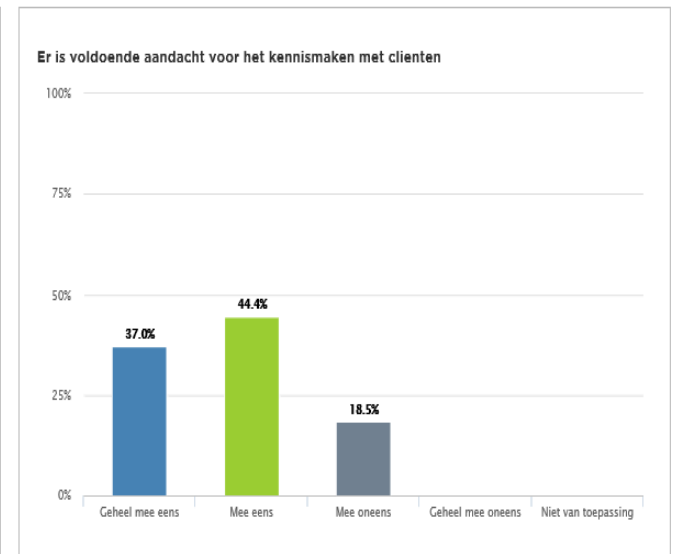
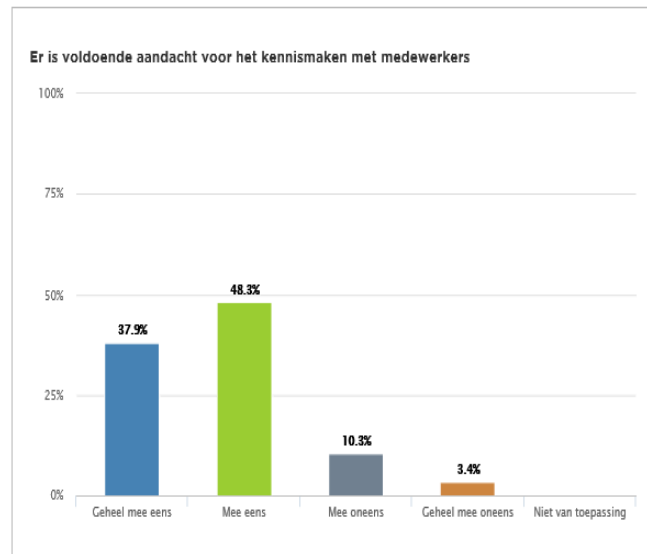
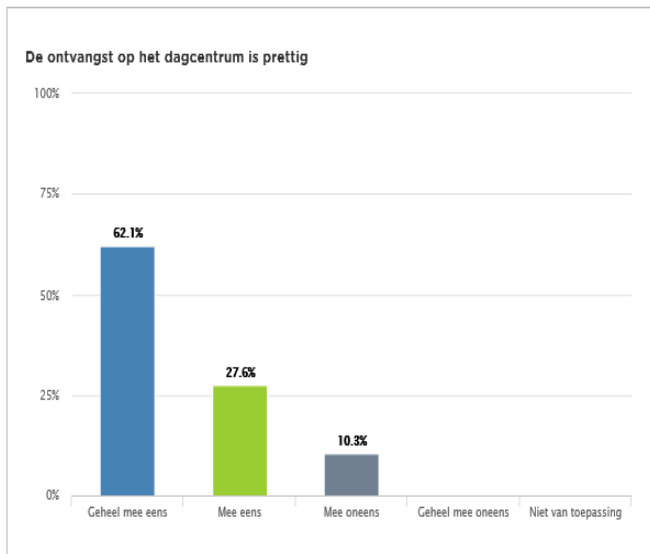
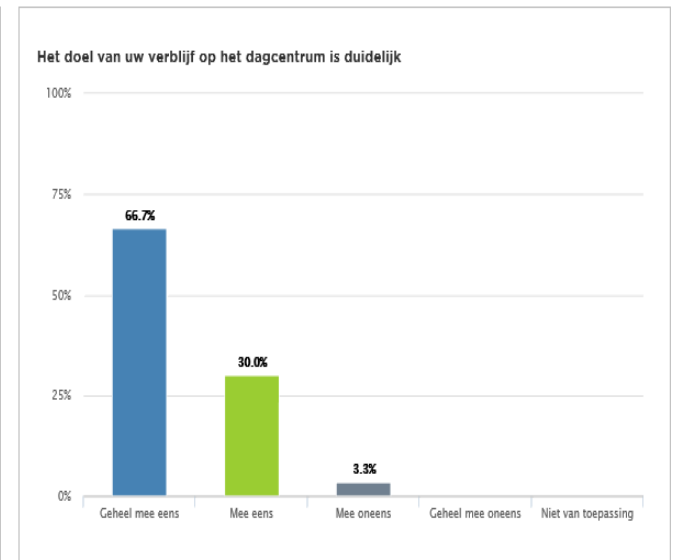
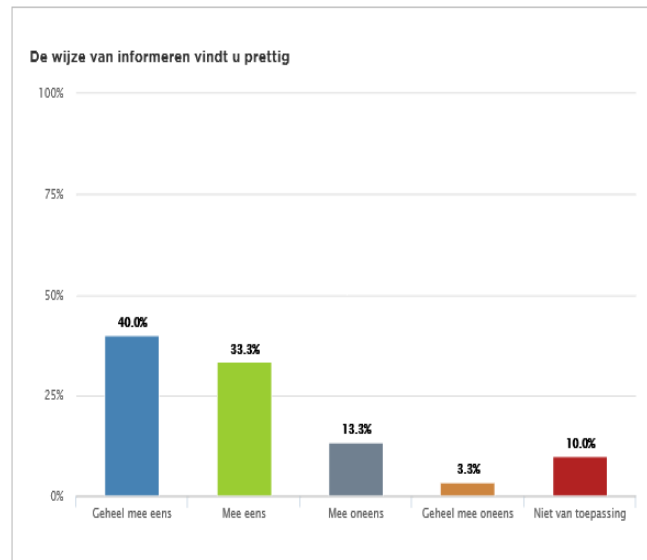
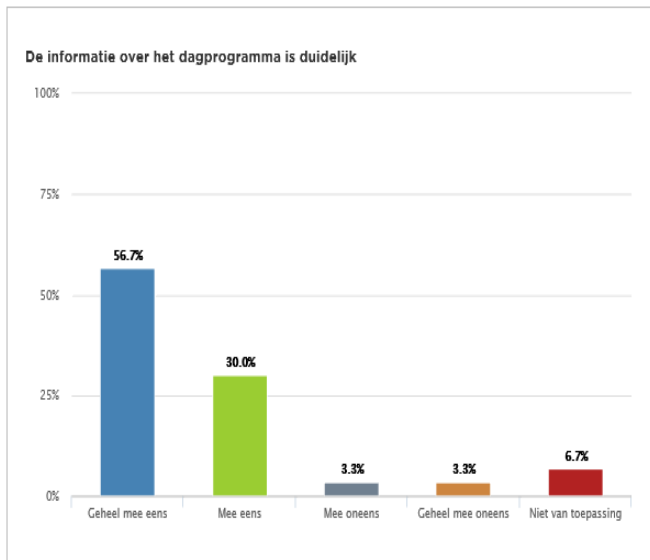
Op de 2^e grafiekenpagina van elk onderzoek staat de vraag; “de beschrijving van uw begeleiding in uw begeleidingsplan is goed”. Hier staat bij de meesten “nvt” ingevuld. Dit komt omdat de meeste geïnterviewde cliënten niet op de hoogte waren van een begeleidingsplan en daarmee ook niet op de hoogte waren van de inhoud hiervan”.

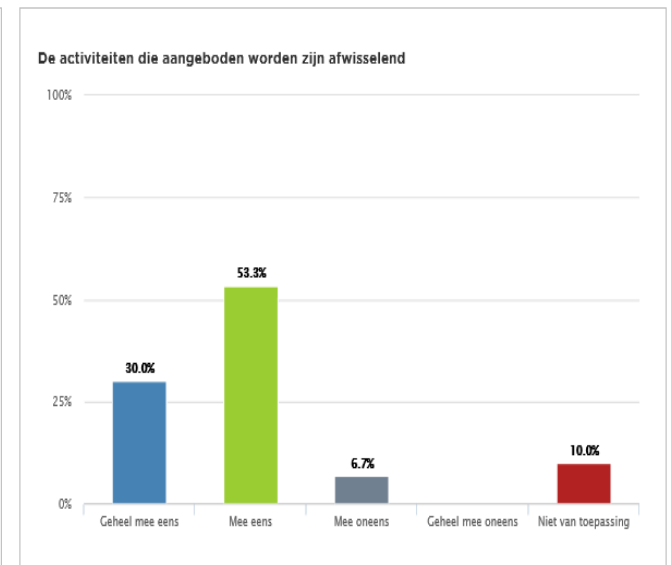
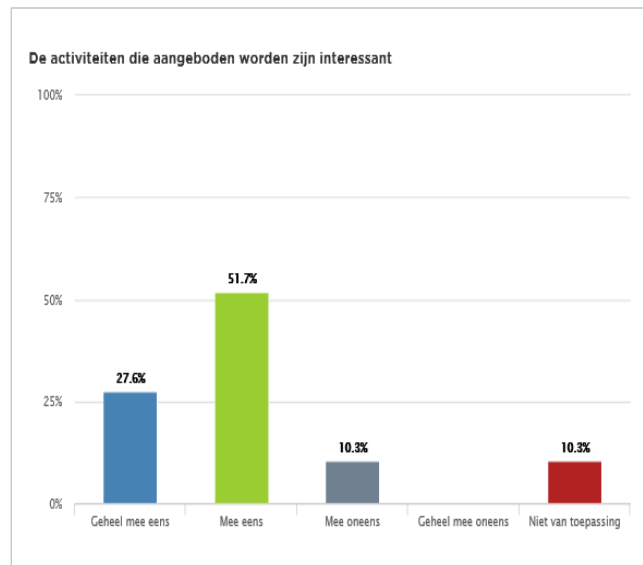
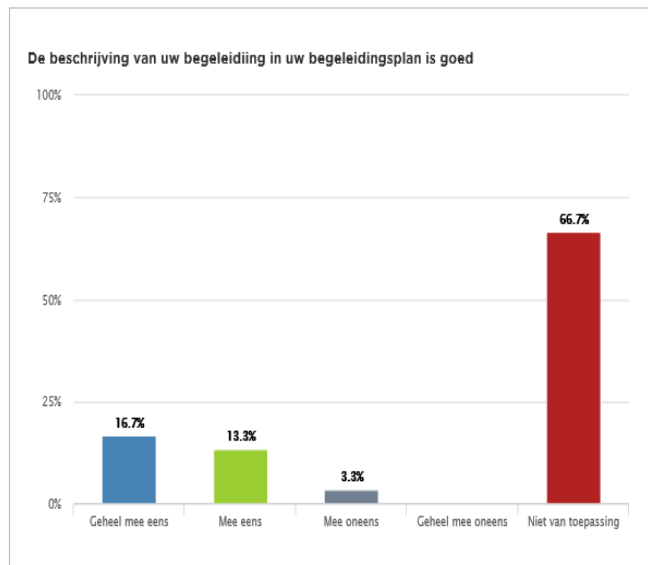
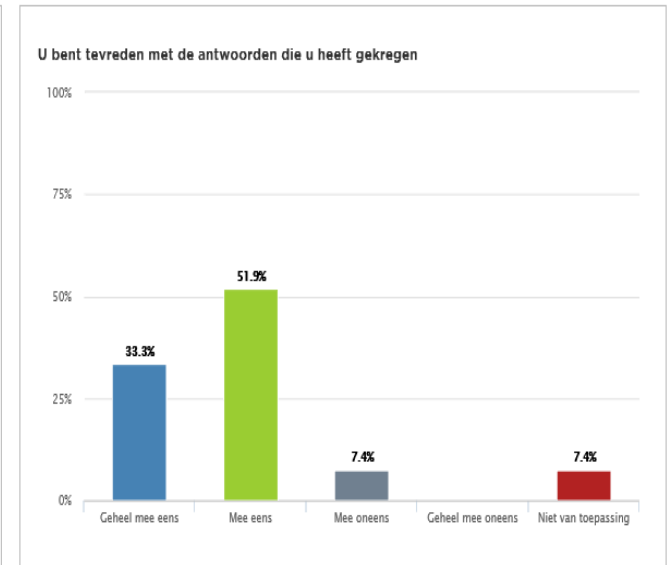
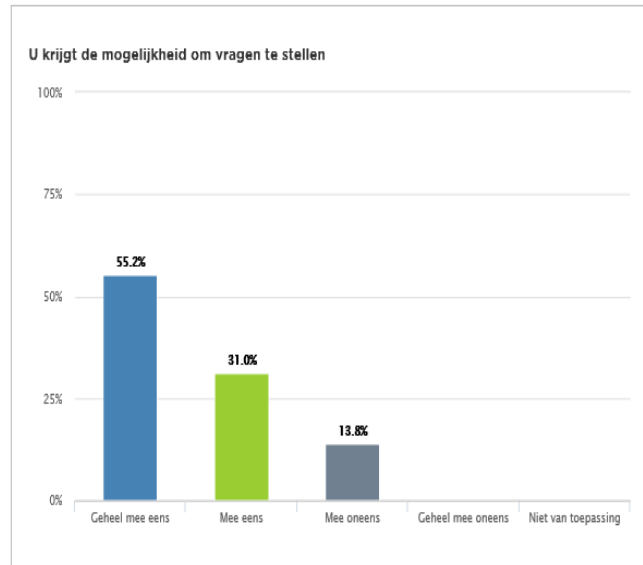
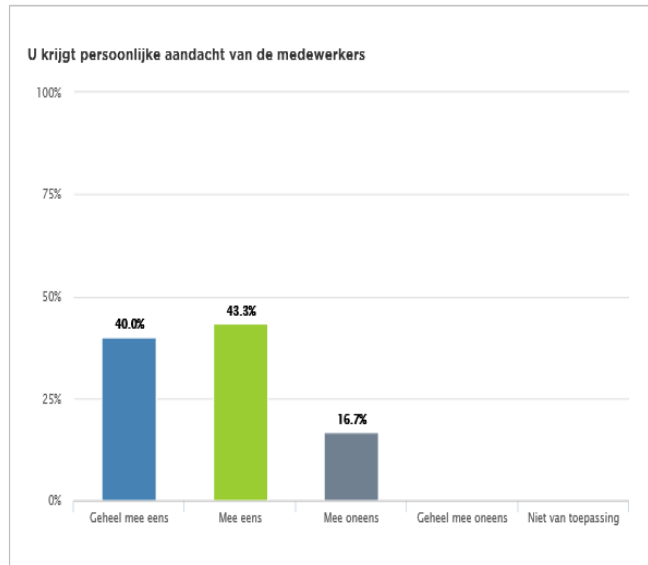
Op de 4^e grafiekenpagina, is een gedeelte van de teksten opgenomen van de 2 open vragen en is de score van de cliënten omgezet in een NPS score.

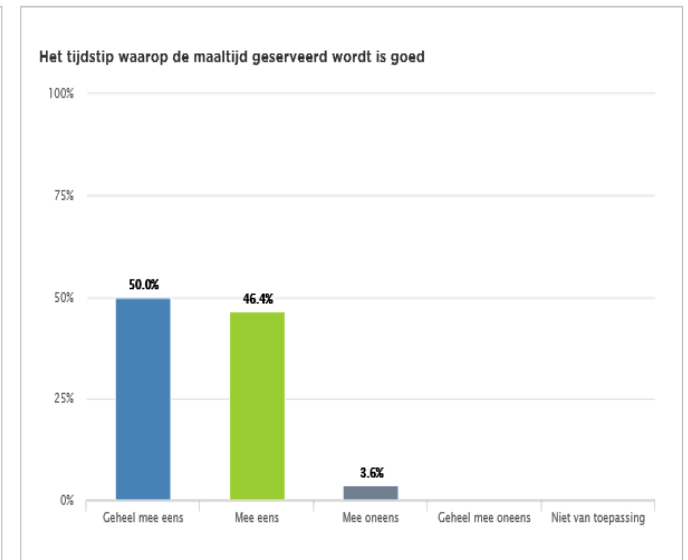
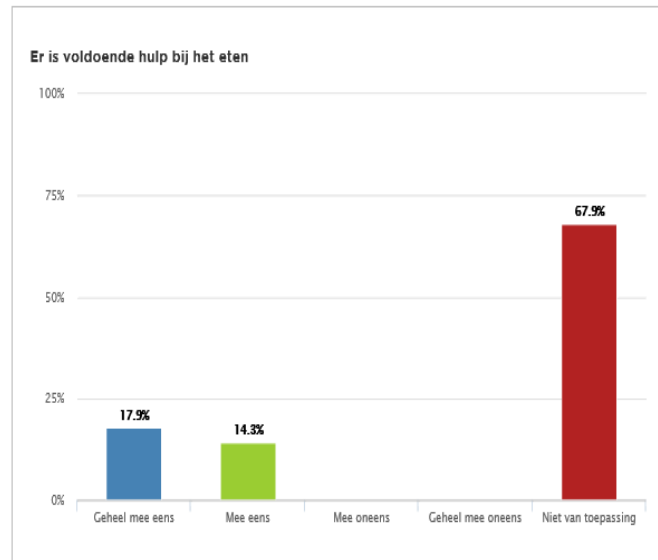
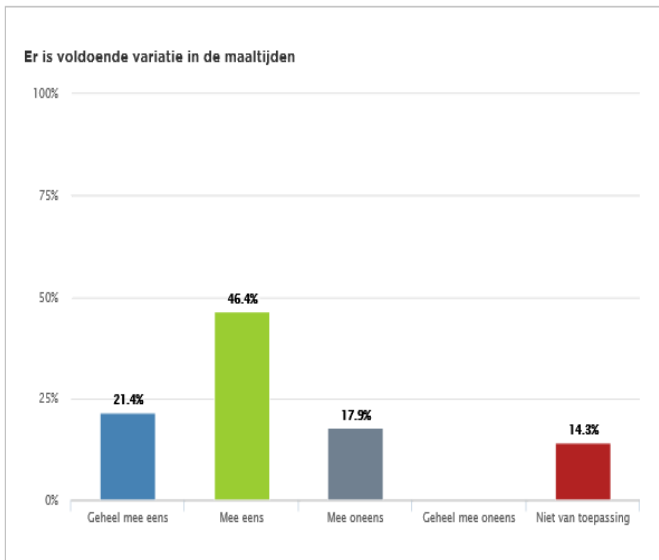
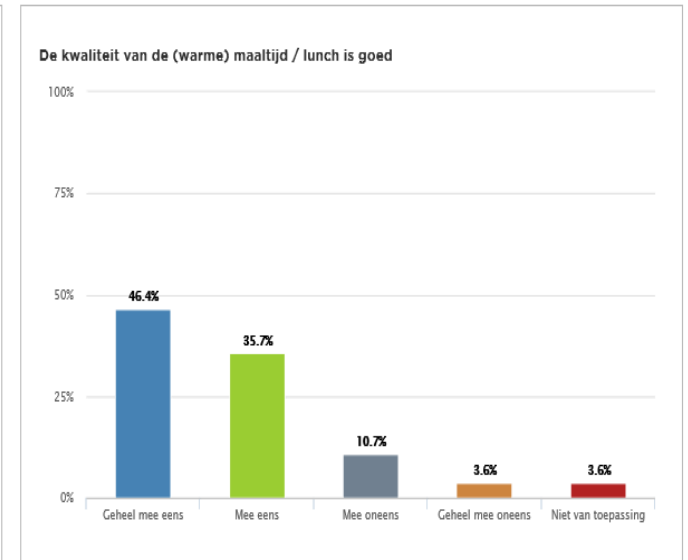
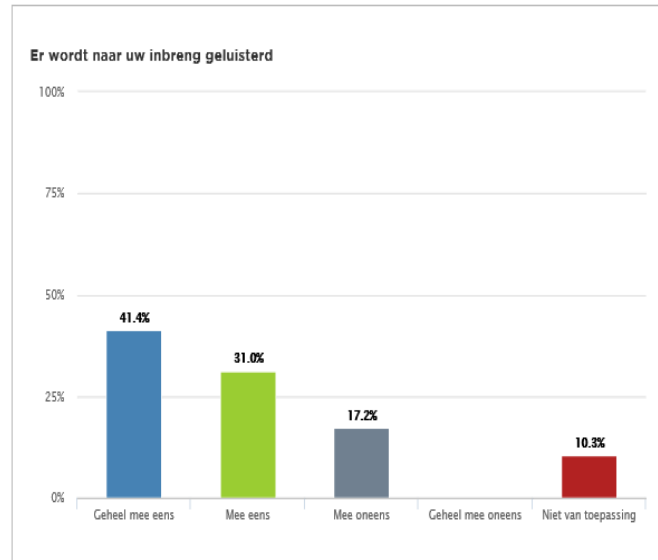
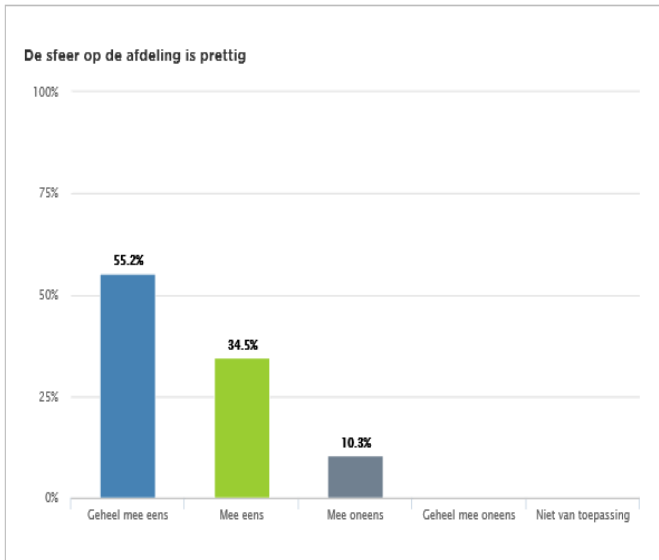
Pagina 3 t/m 6 zijn de resultaten van locatie Flevohuis

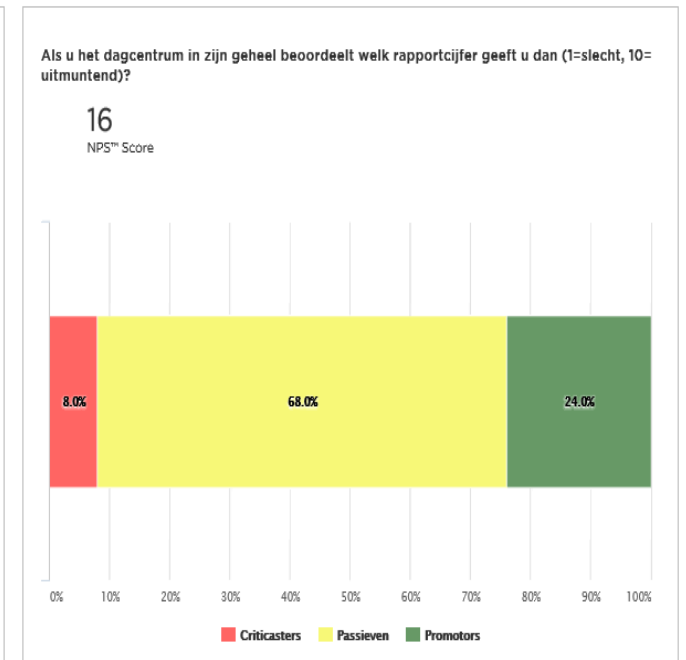
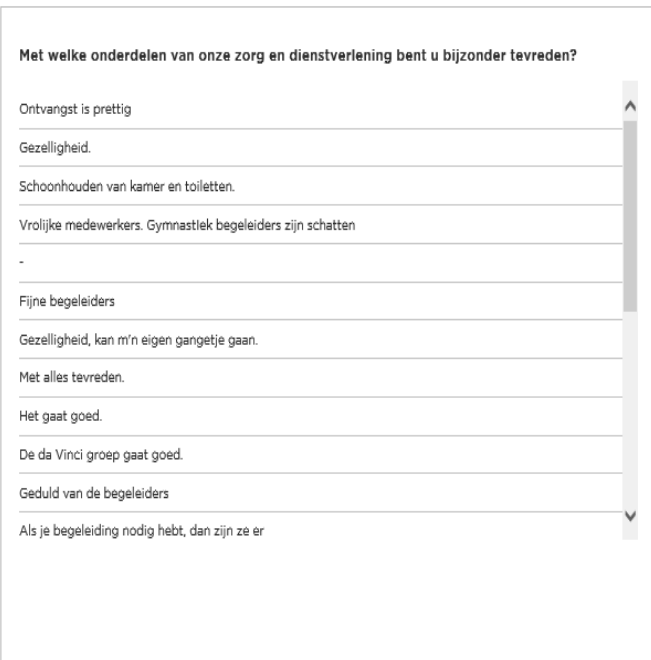
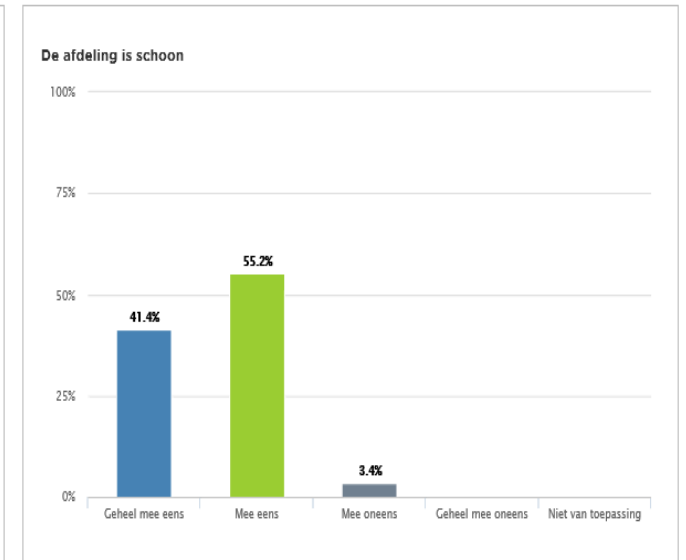
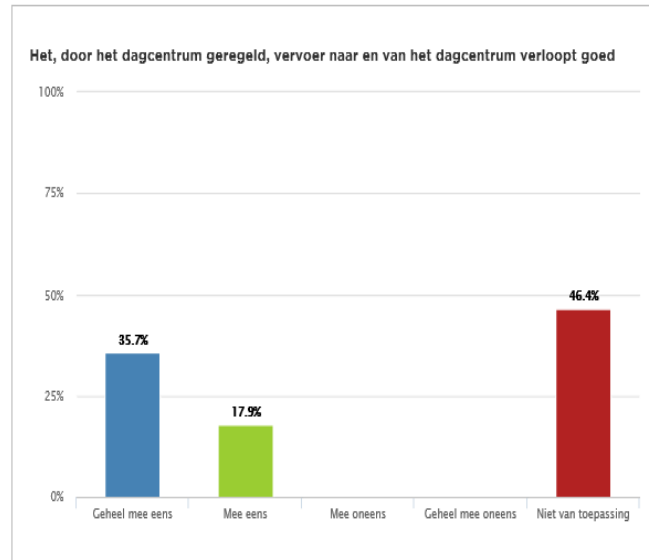
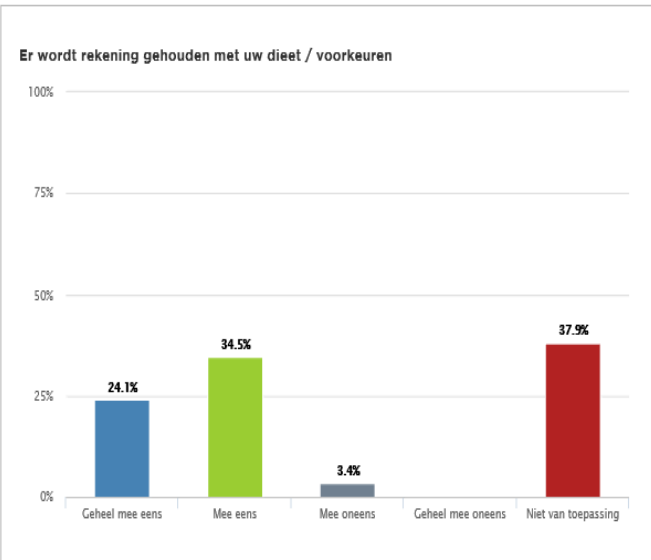
Pagina 7 t/m 10 zijn de resultaten van locatie Kraaipan.

Klanttevredenheid dagcentrum FH









Klanttevredenheid Kraaipan

