Resultaten Cliënt tevredenheids meting 'Hospitality' (CTM) 2011

De resultaten van de CTM 2011 zijn weergegeven in twee typen rapporten, een productrapport en een totaalrapport W&G.

Het doel van het productrapport is tweeledig namelijk:

a. het bieden van informatie over de cliënttevredenheid per afdeling en op het niveau van het product, ten behoeve van de verbeterpunten.
b. het bieden van interne benchmarkinformatie: m.a.w. hoe scoren afdelingen van W&G op cliënt tevredenheid ten opzichte van elkaar?

De afdelingen met > 10 respondenten worden vergeleken met het gemiddelde van de afdelingen binnen het product.

Het totaalrapport W&G
Hierin staan de resultaten op totaalniveau voor heel W&G. Tevens worden hierin de resultaten samengevat voor de verschillende producten en werkeenheden.

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer W&G: **7,6** (7,5 in 2010)

Respons op W&G niveau
Binnen W&G hebben 210 afdelingen deelgenomen aan de tevredenheids meting. In totaal hebben 2.820 cliënten de vragenlijst ingevuld. De respons is nu hoger dan in 2010, toen vulden 1.949 cliënten de vragenlijst in.
Het meest tevreden waren cliënten over de hulpverleners, begeleiders, coaches, enz.
Het minst tevreden waren cliënten over de veiligheid.

Respons op Werk Eenheidsniveau
In ZWN hebben 199 cliënten[1] (142 in 2010) de vragenlijsten ingevuld. Zij geven Het Leger des Heils ZWN het gemiddelde cijfer **7,7** (7,6 in 2010)

De schaalgemiddelden zijn uitgedrukt in percentages van de maximaal haalbare score. W&G heeft voorafgaand aan het onderzoek vastgesteld dat de onderwerpen;

a. Als 'koesterpunt' worden aangeduid bij een score van 80% of hoger (groen gemarkeerd)
b. Als 'verbeterpunt' worden aangeduid bij een score van 60% of lager (rood gemarkeerd)

De cliënten van ZWN scoorden een schaalgemiddelde in percentages op de volgende onderdelen:

Fase van kennismaken	74% (in 2010 70%)
Gebouw	74% (in 2010 65%)
Toegankelijkheid afdeling	74% (in 2010 71%)
Eten	66% (in 2010 53%)
Begeleider	81% (in 2010 85%)
Overige medewerkers	86% (in 2010 81%)
Activiteiten	62% (in 2010 71%)

[1] met of zonder hulp van een onafhankelijke ondersteuner

De rapportcijfers ZWN per product/per afdeling[2]

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Domus en Huis en Haard' : **7,1** (7,4 in 2010)

- RIBW Vogelwaarde **7,6** (8,0 in 2010)
- RIBW Dordrecht **7,5** (7,7 in 2010)
- RIBW Gorinchem **7,4** (7,7 in 2010)
- Domus < 10 respondenten (idem in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Herstart' : 6,6 (7,1 in 2010)

- 24 uursopvang Dordrecht **7,7** (6,5 in 2010)
- 24 uursopvang Vogelwaarde < 10 respondenten (6,2 in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Op verhaal komen' : 6,9 (7,2 in 2010)

- Nachtopvang Dordrecht **8,4** (7,2 in 2010)
- Nachtopvang Terneuzen < 10 respondenten (idem in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Hier en Nu' : 7,1 (in 2010 7,2)

- Dagopvang Dordrecht **7,8** (7,2 in 2010)
- Dagopvang Terneuzen < 10 respondenten (idem in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Voortgang en In Balans' : 8,1 (7,4 in 2010)

- Ambulante woonbegeleiding Dordrecht **7,6** (7,7 in 2010)
- Ambulante woonbegeleding Terneuzen < 10 respondenten (idem in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product 'Grijs Genoeg(en)' : 8,8 (8,4 in 2010)

- Grijs Genoeg(en) Dordrecht **8,9** (8,5 in 2010)
- Grijs Genoeg(en) Terneuzen < 10 respondenten (idem in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product '10 voor Toekomst' : 8,5 (8,5 in 2010)

- 10 voor Toekomst Dordrecht **7,8** (8,2 in 2010)
- 10 voor Toekomst Goes **9,1** (< 10 respondenten in 2010)

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer van het product ' Huize inclusief Meerzorg' : **7,5** (7,0 in 2010)

- Zorgcentrum De Linde Dordrecht: **7,5** (7,8 in 2010)

De kwaliteitsmanager maakt aan de hand van de resultaten een analyse van de verbeterpunten en draagt deze analyse na vaststelling MT met een plan van aanpak, over aan de afdelings/clustermanagers en CCR.

---

[2] De rapportages zijn op te vragen bij de afdelings/clustermanagers en zijn desgewenst digitaal op te vragen bij de kwaliteitsmanager.