

Uitkomst onderzoek tevredenheid cliënten Scelta Den Haag 2010

Rapportcijfers

Op alle vergelijkbare punten zijn de cijfers gestegen (hoogste is 0,5). Opvallend is het enige dalende cijfer van een 8,2 naar een 7,9 voor 'de manier waarop rekening wordt gehouden met uw wensen'.

Het hoogst scoren we met een 8,2 op het 'beleid m.b.t. het op afspraken komen' (een vraag die vorig jaar niet is gesteld). Ruim 75% van de cliënten geeft ook aan dat de behandelaars zich hieraan houden en 18% meestal. Het laagst scoren we met de wachtruimtes, gemiddeld een 7,2 dit is in vergelijking met vorig jaar niet veranderd. De wachtkamer op de eerste etage scoort wel 0,3 hoger dan vorige jaar: 7,5.

Rapportcijfers	2010	2009
Beschikbare informatie vooraf	7,6	7,5
Informatie op website	7,4	
Intake	7,9	7,6
Adviesgesprek	7,7	
Spreekkamer	7,7	7,6
Wachtkamer		
begane grond	7,2	
1e etage	7,5	7,2
2e etage	7,2	
3e etage	7,0	
Wijze waarop rekening wordt gehouden met uw wensen	7,9	8,2
Wijze van klachtbehandeling	7,8	7,7
Bereikbaarheid gebouw	7,7	7,2
Beleid m.b.t. het op afspraken komen	8,2	

Wordt u geholpen op de afgesproken tijd?	2010	2009
Ja	77,1%	76,3%
Meestal	18,1%	20,0%
Soms wel/soms niet	2,4%	3,8%
Vaak niet	1,2%	0,0%
Nee	0,0%	0,0%
Niet ingevuld	1,2%	