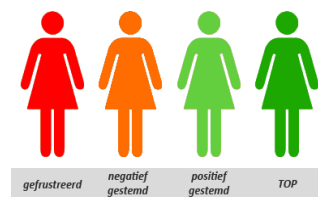


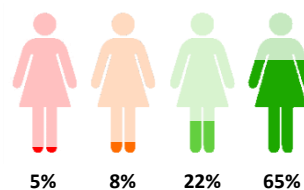
## 01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. 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:



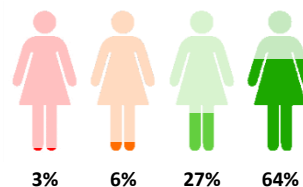
## 02 | Afspraken over uw begeleiding

vraag	berekend rapportcijfer
2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=126)	8,7
3 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt? (n=128)	8,4
4 Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke begeleider(s)) (n=126)	7,0
5 Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na? (n=126)	9,0



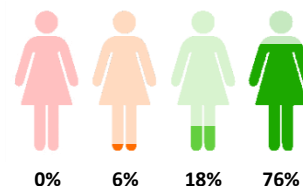
## 03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=125)	8,3
7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=109)	8,6
8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=90)	8,3



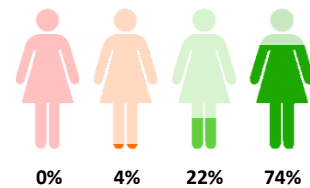
## 04 | De bereikbaarheid van uw organisatie

vraag	berekend rapportcijfer
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=104)	9,0



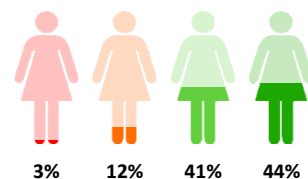
## 05 | Professionaliteit van uw begeleider(s)

vraag	berekend rapportcijfer
10 Zijn de begeleider(s) goed op de hoogte van uw problemen? (n=127)	8,9
11 Vertrouwt u de begeleider(s)? (n=129)	9,2
12 Werken de begeleider(s) vakkundig? (n=127)	9,0
13 Luisteren de begeleider(s) aandachtig naar u? (n=128)	9,2
14 Geven uw begeleider(s) goed antwoord op uw vragen? (n=128)	8,7



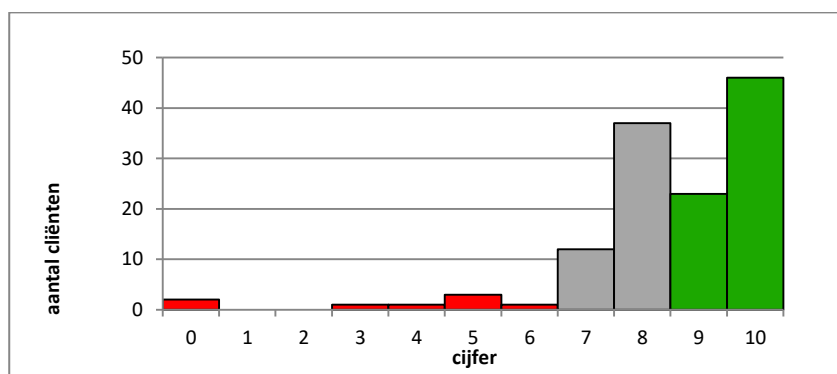
## 06 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
15 Kunt u meer dingen doen die u belangrijk vindt door de begeleiding? (n=121)	6,8
16 Kunt u zich met de begeleiding goed redden in het dagelijks leven? (n=127)	8,3



## 07 | Aanbevelingsvraag

17 Zou u deze zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=126)	
---	--



Gemiddeld rapportcijfer  
(vraag 18)

**8,52**

NPS: **48**



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

