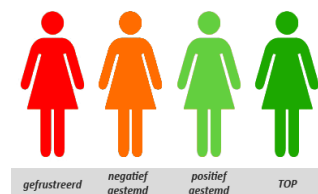


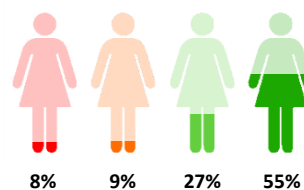
01 | Inleiding

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:



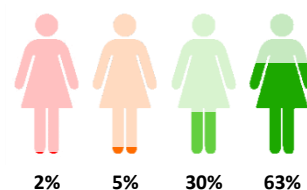
02 | Afspraken over uw thuiszorg

vraag	berekend rapportcijfer
2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soorten taken en werkzaamheden) (n=221)	8,5
3 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=225)	7,8
4 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=212)	5,6
5 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=224)	8,7



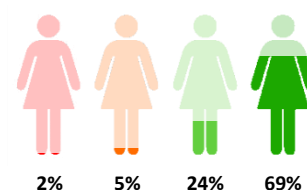
03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=226)	8,6
7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=209)	8,4
8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=192)	8,4



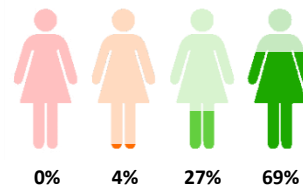
04 | De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

vraag	berekend rapportcijfer
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=196)	8,7



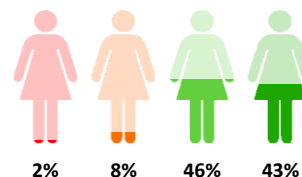
05 | Professionaliteit van uw zorgverleners

vraag	berekend rapportcijfer
10 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=227)	8,6
11 Vertrouwt u de zorgverleners? (n=228)	9,4
12 Werken de zorgverleners vakkundig? (n=226)	8,7
13 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=228)	8,8
14 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=227)	8,6



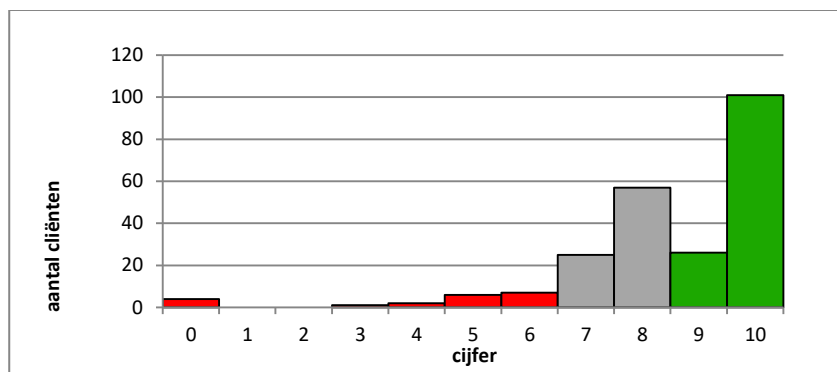
06 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
15 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=225)	7,6
16 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=221)	7,8



07 | Aanbevelingsvraag

17 Zou u deze zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=229)

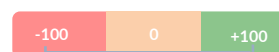


Gemiddeld rapportcijfer

(vraag 18)

8,49

NPS: 47



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

