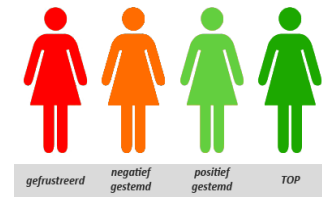


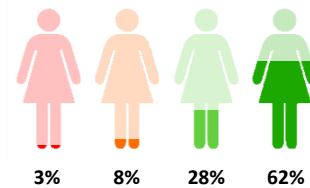
01 | Inleiding

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:



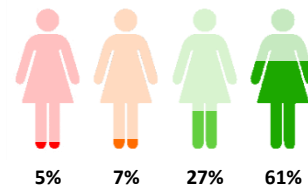
02 | Afspraken over uw begeleiding

vraag	berekend rapportcijfer
2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=142)	8,6
3 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt? (n=141)	8,3
4 Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke begeleider(s)) (n=135)	7,1
5 Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na? (n=142)	8,9



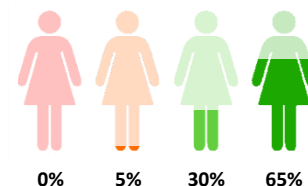
03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=142)	7,9
7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=121)	8,4
8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=101)	8,1



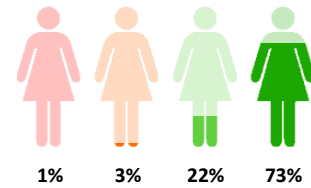
04 | De bereikbaarheid van uw zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=104)	8,7



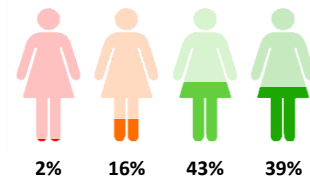
05 | Professionaliteit van uw begeleider(s)

vraag	berekend rapportcijfer
10 Is/zijn de begeleider(s) goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=143)	9,1
11 Vertrouwt u de begeleider(s)? (n=144)	9,1
12 Werken de begeleider(s) vakkundig? (n=140)	9,0
13 Luisteren de begeleider(s) aandachtig naar u? (n=143)	9,0
14 Geven uw begeleider(s) goed antwoord op uw vragen? (n=142)	8,6



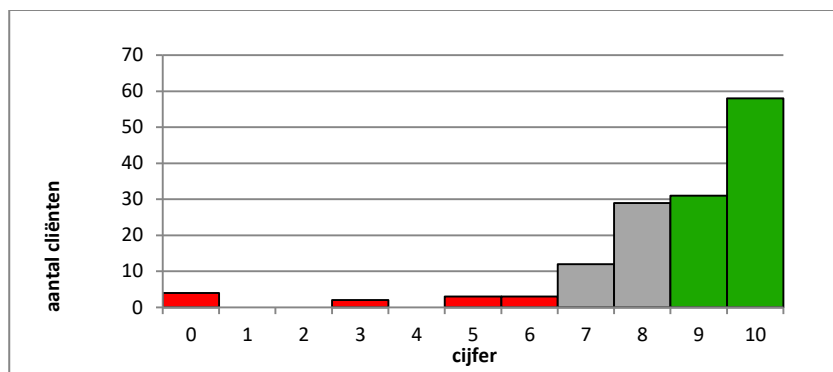
06 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
15 Kunt u door de begeleiding de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=141)	6,8
16 Kunt u zich met de begeleiding goed redden in het dagelijks leven? (n=141)	7,8



07 | Aanbevelingsvraag

17 Zou u deze zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=142)



Gemiddeld rapportcijfer

(vraag 18)

8,57

NPS: **54**



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

