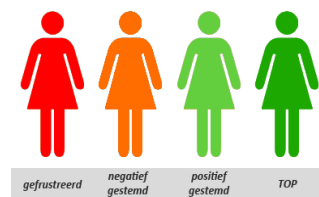


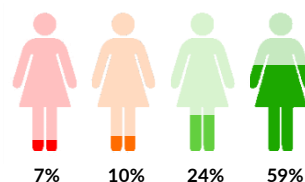
01 | Inleiding

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:



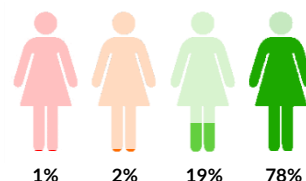
02 | Afspraken over uw begeleiding

vraag	berekend rapportcijfer
03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt? (n=36)	7,3
04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt? (n=35)	7,7
05. Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke zorgverlener) (n=27)	6,5
06. Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na? (n=37)	9,3



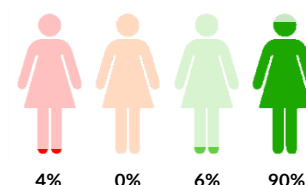
03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=36)	9,6
08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=36)	8,9
09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=35)	9,4
10. Hoort u het op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=23)	8,6



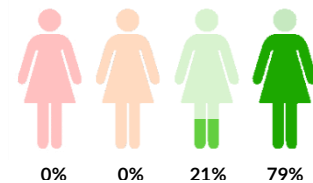
04 | De bereikbaarheid van uw zorgorganisatie

vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=31)	9,6
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=36)	9,2



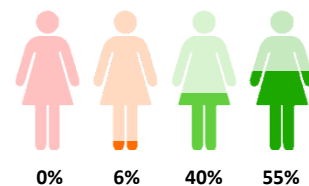
05 | Professionaliteit van uw begeleiders

vraag	berekend rapportcijfer
13. Zijn de begeleider(s) goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=37)	8,8
14. Vertrouwt u de begeleider(s)? (n=37)	9,7
15. Werken de begeleider(s) vakkundig? (n=37)	9,4
16. Werken de begeleiders goed samen met andere hulpverleners? (n=20)	9,3
17. Luisteren de begeleiders aandachtig naar u? (n=35)	9,3
18. Geven uw begeleiders goed antwoord op uw vragen? (n=35)	8,9
19. Heeft uw begeleider voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=32)	9,5



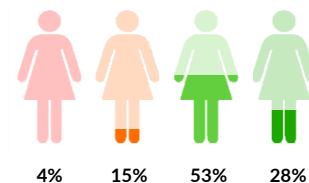
06 | Uw verzorging en gezondheid

vraag	berekend rapportcijfer
20. Krijgt u uw begeleiding op de manier zoals u dat wilt? (n=34)	8,5
21. Krijgt u uw begeleiding op de momenten waarop u dat wilt? (n=19)	7,9



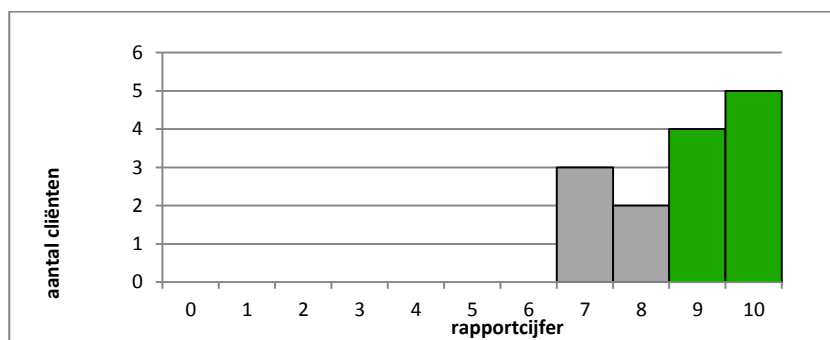
07 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt door de begeleiding? (n=24)	6,7
23. Kunt u zich met begeleiding goed redden in het dagelijks leven? (n=29)	7,0



08 | Aanbevelingsvraag

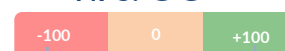
24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=37)	
---	--



Gemiddeld rapportcijfer

9,03

NPS: 65



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

