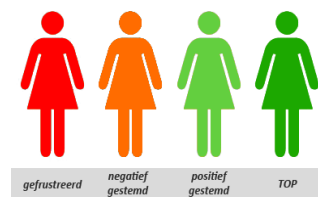


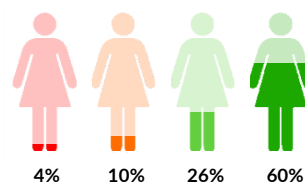
## 01 | Inleiding

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:



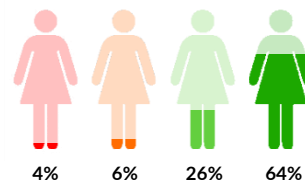
## 02 | Afspraken over uw begeleiding

vraag	berekend rapportcijfer
03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=28)	8,7
04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt? (n=29)	8,2
05. Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke begeleider) (n=29)	6,7
06. Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na? (n=28)	8,7



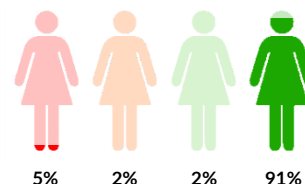
## 03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=28)	8,8
08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=28)	8,2
09. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=24)	8,2
10. Hoort u het op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=28)	8,1



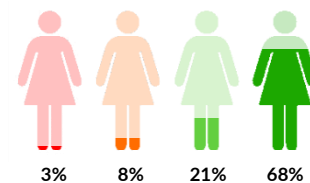
## 04 | De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=27)	9,6
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=28)	8,9



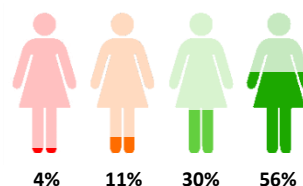
## 05 | Professionaliteit van uw begeleider(s)

vraag	berekend rapportcijfer
13. Is/zijn de begeleider(s) goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=29)	8,5
14. Vertrouwt u de begeleider(s)? (n=28)	8,6
15. Werken de begeleider(s) vakkundig? (n=29)	8,3
16. Werken de begeleider(s) goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste. (n=23)	8,4
17. Luisteren de begeleider(s) aandachtig naar u? (n=29)	8,9
18. Geven uw begeleider(s) goed antwoord op uw vragen? (n=29)	8,3
19. Heeft uw begeleider voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=29)	8,7



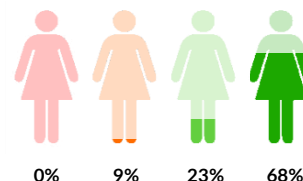
## 06 | Uw begeleiding en gezondheid

vraag	berekend rapportcijfer
20. Krijgt u uw begeleiding op de manier zoals u dat wilt? (n=29)	8,0
21. Krijgt u uw begeleiding op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij de administratie, boodschappen, communiceren, enz.) (n=28)	7,9



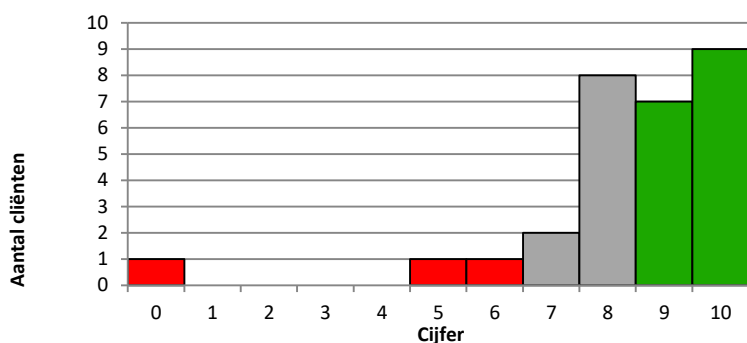
## 07 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
22. Kunt u door de begeleiding de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=29)	8,7
23. Kunt u zich met de begeleiding goed redden in het dagelijks leven? (n=28)	8,6



## 08 | Aanbevelingsvraag

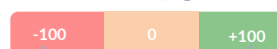
24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=29)	
---	--



Gemiddeld rapportcijfer  
(vraag 31)

8,17

NPS: 45



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

