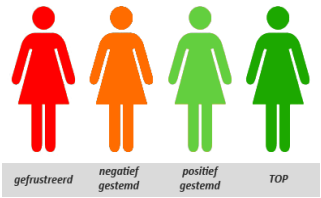
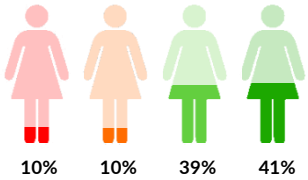
01 | Inleiding

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:



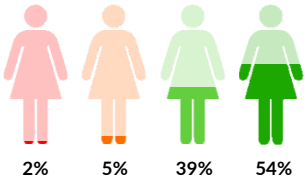
02 | Afspraken over uw thuiszorg

vraag	berekend rapportcijfer
03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (n=32)	7,5
04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=31)	7,3
05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=30)	4,7
06. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=32)	8,4



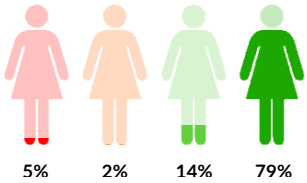
03 | Communicatie met zorginstelling

vraag	berekend rapportcijfer
07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=32)	8,9
08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=28)	8,2
09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=26)	7,6
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=28)	8,0



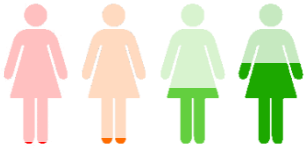
04 | De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=30)	8,6
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=26)	9,2



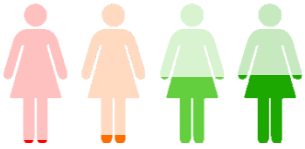
05 | Professionaliteit van uw zorgverleners

vraag	berekend rapportcijfer
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=32)	7,7
14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=32)	9,2
15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=32)	8,5
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? (n=29)	6,8
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=32)	8,5
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=32)	8,0
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=30)	8,4



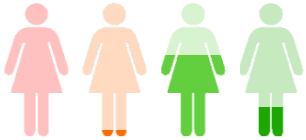
06 | Uw verzorging en gezondheid

vraag	berekend rapportcijfer
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=31)	8,4
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (n=28)	7,5



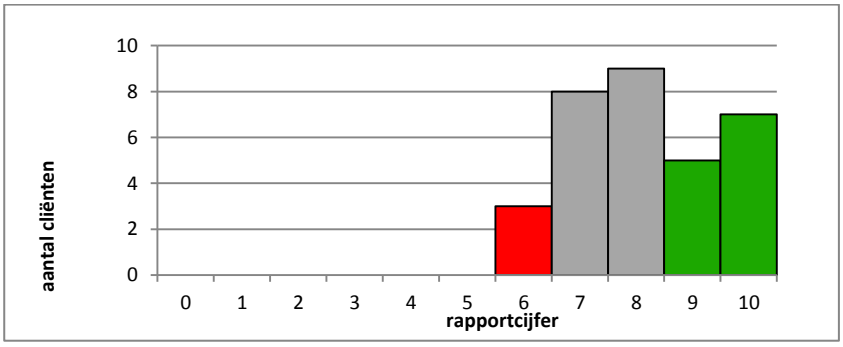
07 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

vraag	berekend rapportcijfer
22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=30)	6,0
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=32)	7,9



08 | Aanbevelingsvraag

24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=32)



Gemiddeld rapportcijfer

8,16

NPS = % POSITIEF − % NEGATIEF

NPS: 28