

**Beter Thuis Wonen**



heeft de meting  
**INDIVIDUELE BEGELEIDING – 2022**

succesvol uitgevoerd

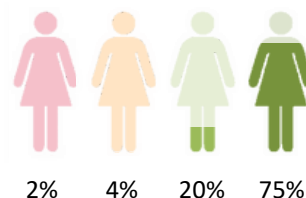


## 01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een gemiddeld rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden welke situeert op een schaal van 1 t/m 10. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt, waarbij geldt dat rood staat voor zeer negatief en groen voor zeer positief.

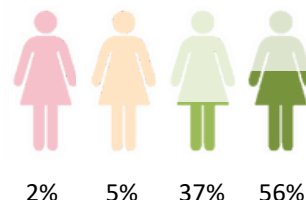
## 02 | Vragen over de begeleiding

vraag	berekend rapportcijfer
2. Krijgt u hulp van een vaste begeleider? (n=78)	9,6
3. Komt de begeleider op de afgesproken tijd? (n=79)	9,4
4. Neemt de begeleider uw wensen mee bij het bepalen van de begeleiding? (n=78)	9,2
5. Past de begeleiding die u krijgt bij de manier waarop u wilt leven? (n=78)	8,7
6. Luistert de begeleider naar u? (n=79)	9,5
7. Voelt u zich op uw gemak bij de begeleider? (n=79)	9,4
8. Houdt de begeleider uw gezondheid in de gaten? (n=75)	8,5
9. Gaat de begeleider zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=76)	9,8
10. Betrekt de begeleider uw naasten (partner, familie) bij de begeleiding? (n=59)	6,6
11. Is de begeleider zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=80)	9,0



## 03 | Vragen over de organisatie

vraag	berekend rapportcijfer
12. Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=70)	8,2
13. Zorgt de organisatie ervoor dat er begeleiding is op de afgesproken tijd? (n=62)	8,6



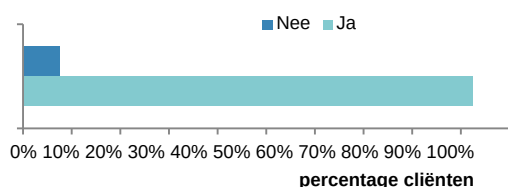
**Gemiddeld rapportcijfer 8,9**

*\*Let op: dit is het gemiddelde van de 12 bovenstaande ervaringsvragen*

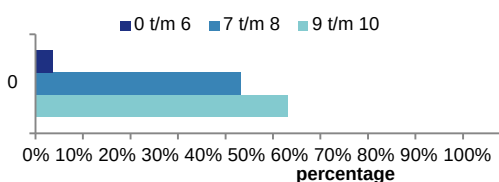
## 04 | Algeheel oordeel

In het hoofdstuk algeheel oordeel zijn er aanbevelingsvragen uitgevraagd. Hieruit kan een nps-score worden berekend door het percentage gegeven antwoorden 0 t/m 6 af te trekken van het percentage gegeven antwoorden 9 t/m 10. De nps-score situeert zich op een schaal van -100 tot +100.

14. Zou u de begeleiding die u krijgt aanbevelen aan anderen die net als u begeleiding nodig hebben? (n=80)



15. En welk cijfer geeft u daar aan/aan de begeleiding? (n=81)



**NPS: 49**

