



## Meting clienttevredenheid 2019

De clienttevredenheid wordt gemeten d.m.v. een evaluatieformulier met hierop 9 punten en een NPS-meting. Daarnaast wordt gevraagd naar door wie cliënten naar ons zijn verwezen en is er ruimte voor opmerkingen. Op basis van alle uitkomsten worden conclusies getrokken en acties uitgezet.

De 9 punten zijn indicatoren voor de kwaliteit waar wij als organisatie voor willen staan.

Op deze punten kunnen de volgende scores worden gegeven:

- 0 geen mening
- 1 slecht
- 2 voldoende
- 3 goed

De NPS-meting geeft aan in hoeverre cliënten ons zouden aanbevelen bij vrienden, kennissen of familie.

Cliënten geven een cijfer van 1 – 10, wat omgezet wordt naar 3 scores:

- 0-6 Critici
- 7,8 Neutraal
- 9,10 Promotors



input	sector	aantal	sector	aantal	sector	aantal	sector	aantal	totaal
	VV	12	HH	50	DB	29	BG	3	94

indicator	score	0	1	2	3
		geen mening	slecht	voldoende	goed

**uitslag**

nakomen afgesproken tijden	score	0	1	2	3
	aantal	1	0	1	91
	uitkomst	0	0	2	273

92	
275	2,99

omgaan met privacy	score	0	1	2	3
	aantal	3	0	0	91
	uitkomst	0	0	0	273

91	
273	3,00

kwaliteit zorg	score	0	1	2	3
	aantal			6	88
	uitkomst	0	0	12	264

94	
276	2,94

rekening houden met wensen client	score	0	1	2	3
	aantal	3		6	85
	uitkomst	0	0	12	255

91	
267	2,93

telefonische bereikbaarheid kantoor	score	0	1	2	3
	aantal	20	2	13	59
	uitkomst	0	2	26	177

74	
205	2,77

bereikbaarheid vragen/problemen	score	0	1	2	3
	aantal	3	4	8	79
	uitkomst	0	4	16	237

91	
257	2,82

nakomen van afspraken	score	0	1	2	3
	aantal	5	2	10	78
	uitkomst	0	2	20	234

90	
256	2,84

duidelijkheid informatie	score	0	1	2	3
	aantal	14	0	6	73
	uitkomst	0	0	12	219

79	
231	2,92

aanbevelen organisatie	score	0	1	2	3
	aantal	5	1	4	83
	uitkomst	0	1	8	249

88	
258	2,93

NPS-meting

NPS	score	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	aantal	0	0	0	0	0	0	4	17	29	16	28	94	
	uitkomst	0	0	0	0	0	0	24	119	232	144	280	799	8,50

NPS	
score	0 - 6
score	7,8
score	9,10

aantal	percentage
4	0,04
46	0,49
44	0,47
94	

Opmerking

en

Er is een tekort aan goed personeel. Het aanwezige personeel op de DB is  
zeer goed en doen alles wat mogelijk is (db)

Ik ben er erg blij

mee (DB)

tel bereikbh: contact opnemen met zv

was niet nodig (zorg)

Als er iets was kon ik dat tegen de zorgverlener die

bij me was zeggen (zorg)

Tel. bereikbaarheid: op woensdag kantoor gesloten en mobiele  
nummer werd niet opgenomen (zorg)

Prima op de mens

gericht! (DB)

Ik Kom met

plezier (DB)

Een topbedrijf, ze staan echt voor de mens, ze halen het  
onderste uit de kan (zorg, bg, hh)

Iedereen kan gemist worden maar wij kunnen niet

meer zonder S (hulp) (HH)

In het begin slecht. Het ligt aan degene die bij mij thuis komt werken, Op  
dit moment ben ik tevreden (HH)

Ik vind de vragen in de map merendeels overbodig voor

iemand die alleen hh krijgt (HH)

Sommige medewerkers vertellen hele verhalen hoe erg ze het hebben. Daar zit men niet altijd op te  
wachten. Dit gaat niet over medewerkers die hier nu werkt (HH)

Mijn dochter heeft niets te veel gezegd, I, (hulp) is een schat, helpt mij  
geweldig, niets anders dan lof (HH)

I. (hulp) gaat als een witte tornado door het huis. Daarnaast is ze ook heel prettig in de omgang! Zij zorgt ervoor dat het minder  
zwaar voelt dat ik op jonge leeftijd hulpbehoevend ben geworden.

Hierdoor heb ik I. aanbevolen bij mijn moeder die in afwachting is van  
een toezegging van de gemeente

Het is moeilijk te communiceren via de telefoon (Afasie) (HH)

Heel tevreden met de hulp die ik krijg (HH)

K. (hulp) is echt een fijne hulp in huis. Super behulpzaam, meedenkend en netjes. Altijd in voor een praatje en erg leuk en zorgzaam met de kinderen. We gaan haar missen!

Organisatie weet ik niet maar mijn hulp verdient een dikke 10 (HH)

Ben erg tevreden over E (hulp), Niet over de vervanging. Heb verschillende keren meegemaakt dat ik het antwoordapparaat heb ingesproken en niet ben teruggebeld (HH)

Ben zeer tevreden met L (hulp), heerlijk ontspannen dus we zien er niet tegenop als ze langskomt. Openheid met wat er extra moet gedaan worden. We kunnen heerlijk onszelf zijn. Helemaal Toppie.

Ik heb geen informatie gekregen over afmelden of betalingen

Ben zeer tevreden! (HH)

Ben nog zeer kort bij jullie. Daarom niet alle vragen beantwoord, geen mening ingevuld (HH)

Zeer tevreden met de hulp en de organisatie (HH)

Door de groei is het uiteraard wat veranderd wat logisch is. Maar hierdoor vind ik de aandacht voor het een en ander wel verslechterd. Er wordt in het atelier slecht gelet op drinken en soms wordt de medicatie van iemand vergeten.

en soms wordt de medicatie van iemand vergeten. Er moet per act.ruimte altijd iemand zijn, dat is niet altijd zo.

Afspraken gaan soms redelijk (dit is wel persoonlijk)

maar dat duurt maar kort en verslonst snel. Ook dit door drukte dus wel begrijpelijk maar eigenlijk niet goed. Maar ben altijd blij met jullie allemaal! Dat is wel wat voorop staat! (DB)

Ben helemaal weer veilig. Kan beter functioneren met mijn beperkingen en gun dat een ander ook.

Super! (DB)

Alles naar wens (DB)

Afspraken worden niet altijd doorgegeven of te laat of ik moet weer bellen (HH)

Meer medewerkers zou  
beter zijn (DB)  
D. is een topper! Super  
blij mee (HH)

verwijzers naar  
Thuis met Zorg  
Zaanstreek

contact uit verleden	5							
website	8							
verwijzing swt ha zh	34	huisarts	evean	swt	VUMC	ZMC	Dijk en Duin	ergotherapeute
referentie van	10	dochter	cm	Heliomare	kennis	familie	buurvrouw	schoondochter
buitenreclame	3							