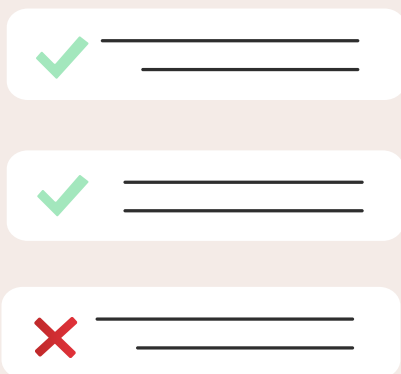


## Meting Cliëntervaringen

Afgelopen jaar hebben we voor het eerst de gestandaardiseerde vragenlijst van het Generiek Kompas gebruikt om de tevredenheid van cliënten te meten. De lijst bevat:

- 10 ervaringsvragen over zorgbeleving, eigen regie en zelfredzaamheid
- 1 Net Promoter Score (NPS) vraag om cliënttevredenheid te meten
- 2 vragen voor mantelzorgers over hun ervaring en betrokkenheid

Op deze en de volgende pagina ziet u de resultaten. De management teams van de verschillende zorgstromen bespreken deze en de verbeterpunten worden meegenomen naar onder andere sterrolhouders-overleggen.



53

is een uitstekende NPS-score.

De score wordt berekend door het percentage promotoren af te trekken van de criticasters. Promotoren geven een 9 of 10 op de vraag 'In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?'

Criticasters geven een cijfer van 0 t/m 6.

De verdeling bij ZZG is als volgt:

- Promotor: **61%**
- Passief tevreden: **31%**
- Criticaster: **8%**

Respons: **23%**

- Aantal uitgezet: **3.892**
- Aantal ontvangen: **903**
- Respons per zorgstroom:
  - Wijkverpleging: **17,7%**
  - Revalidatie en herstel: **25,3%**
  - Beschut wonen: **35,6%**
  - Beschermd wonen: **42%**

## Uitkomsten per vraag

### Cliëntvragen

Wijkverpleging	Revalidatie en herstel		Beschut wonen	Beschermd wonen
8,9	7,6	Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?	8,3	8,4
8,9	7,8	Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?	8,4	8,6
9,0	7,9	Weten de zorgverleners wat uw situatie is?	8,2	8,4
8,7	7,6	Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?	8,2	8,2
8,8	7,7	Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?	8,3	8,4
8,9	7,4	Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?	7,9	8,1
8,6	7,3	Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,3	7,7
8,7	7,7	Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?	8,2	8,2
8,8	7,6	Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van uw zorgverleners?	8,0	8,3
8,9	7,5	Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,2	8,4

### Mantelzorgvragen

8,7	7,4	Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners?	8,0	8,2
7,9	6,3	Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste?	7,7	8,0