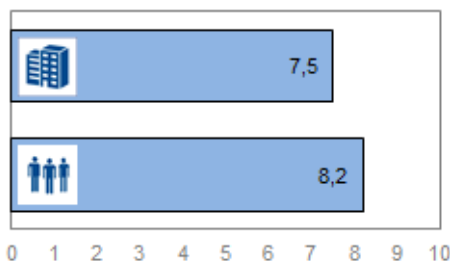
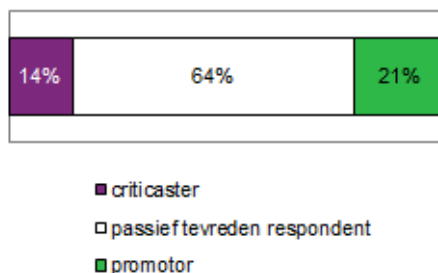


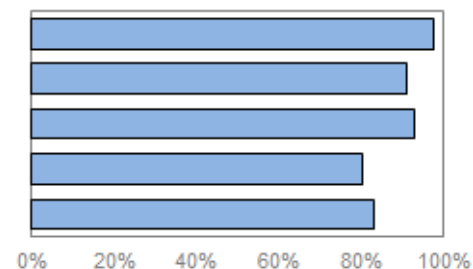
Rapportcijfers (totaal = 7,9)



Net Promotor Score (NPS = 7)



Top-2 Box indicatorscores (totaal = 89%)



Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 6. Hoe de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
- 8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?
- 11. Kun u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
- 12. Waar kan de zorgverlener voldoende?
- 14. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- 23. Kun u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijkse leven?
- 4. Kun u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?
- 10. Waar u hoe en wanneer een contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
- 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt tijdens de vakantie?
- 5. Kun u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?

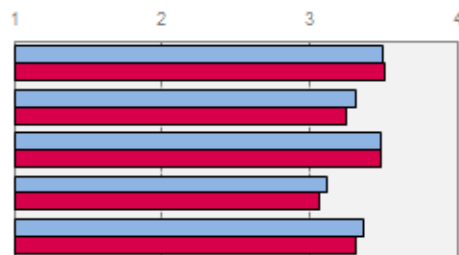
Vergelijking van groepen: profielmatrix



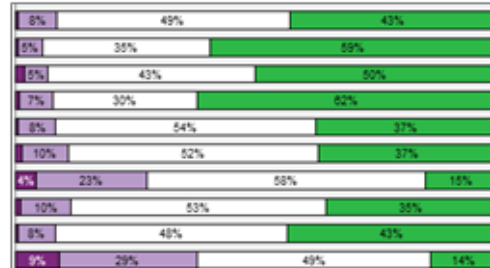
Prioriteitenmatrix



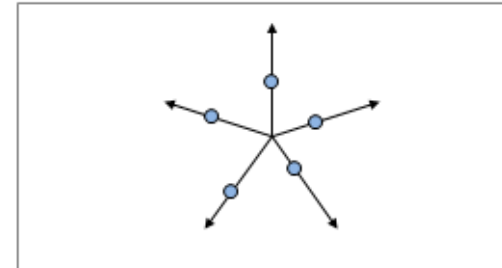
Indicatorscores op 4-puntsschaal



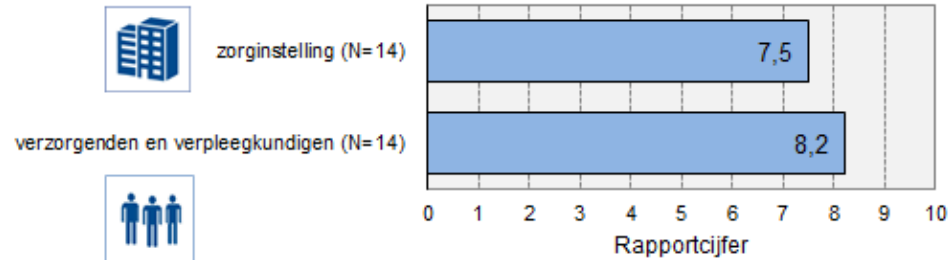
Overzicht vragen



Determinanten van tevredenheid

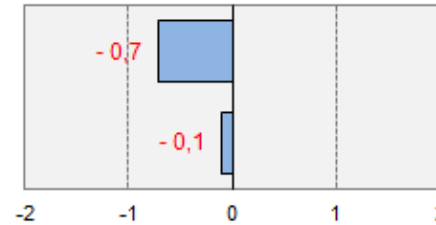


### Algemeen oordeel over De Kievitsbloem '16



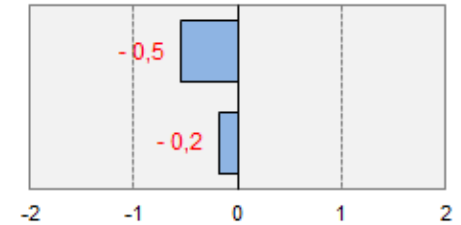
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 7,9. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

### Verskil met De Kievitsbloem '14



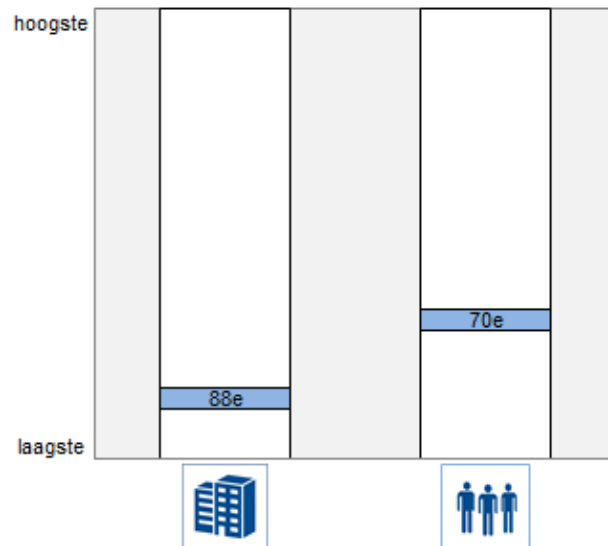
Voer significantietoets uit

### Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

### Relatieve positie (1 - 100) van De Kievitsbloem '16 in het Facit totaal



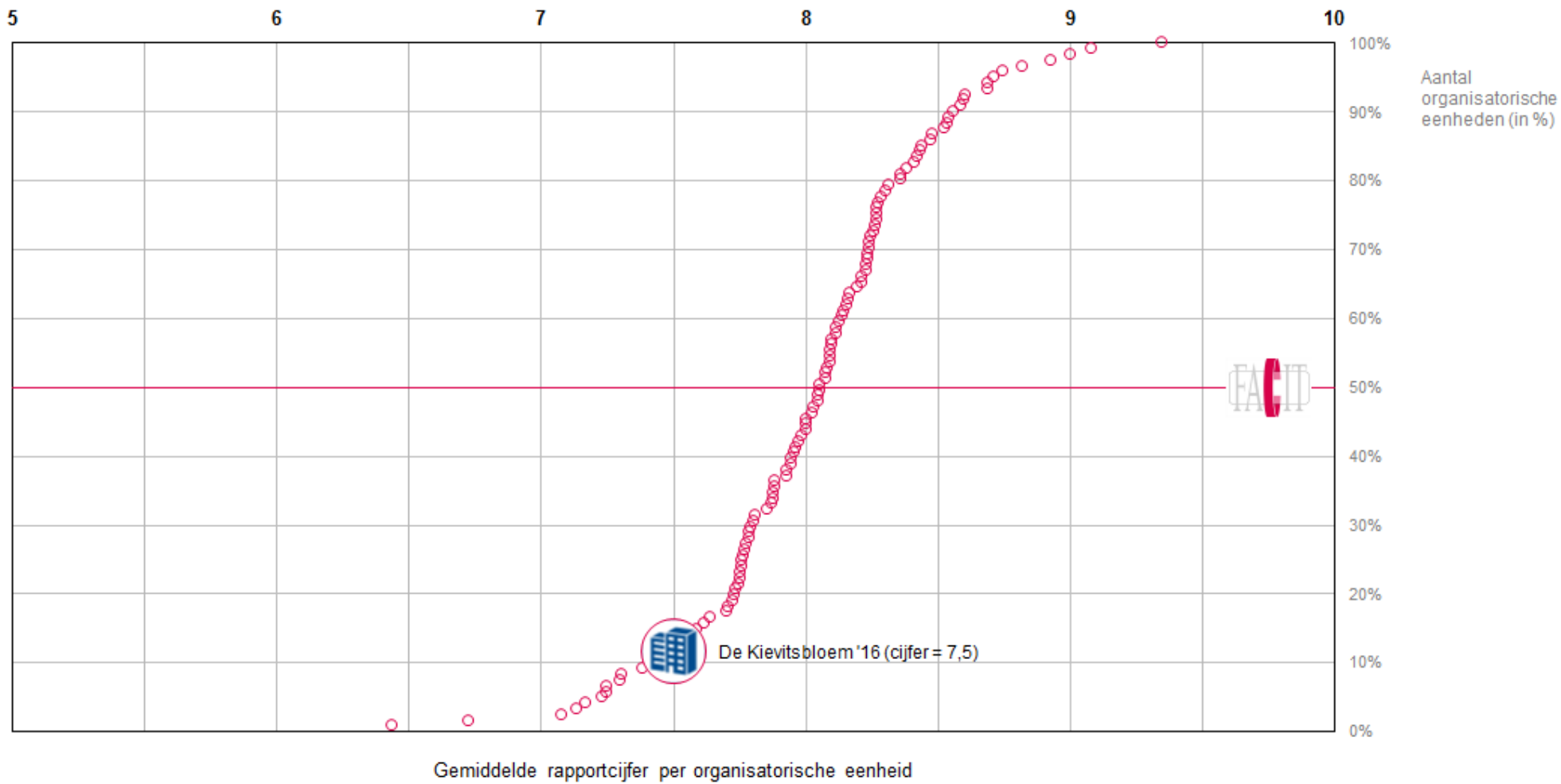
Door Facit is in 2015 in totaal bij 121 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 88e positie in. Er zijn in totaal 107 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 14 met een lager rapportcijfer.

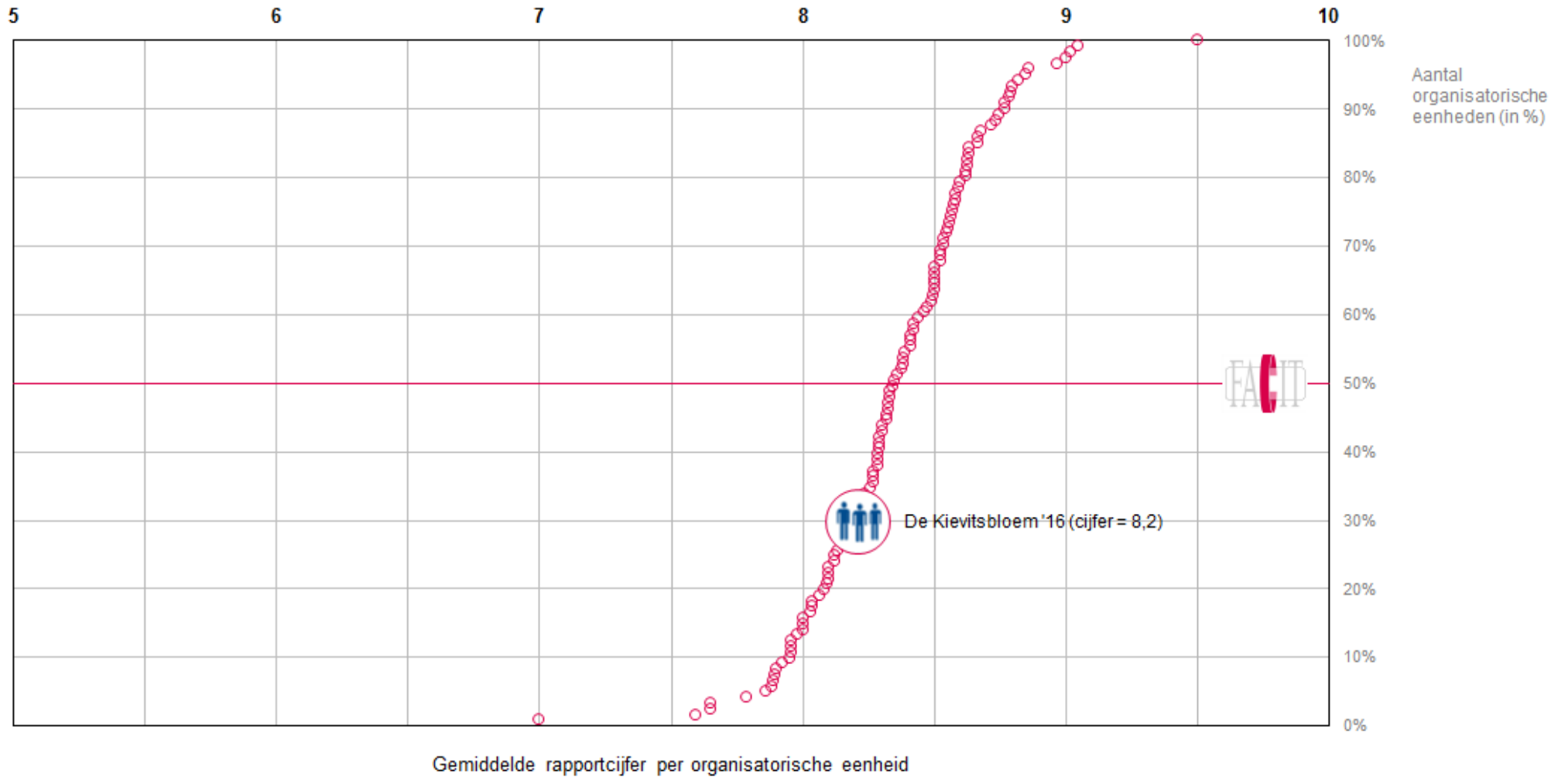
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 70e positie in. Er zijn in totaal 85 organisatorische eenheden die hoger scoren en 36 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

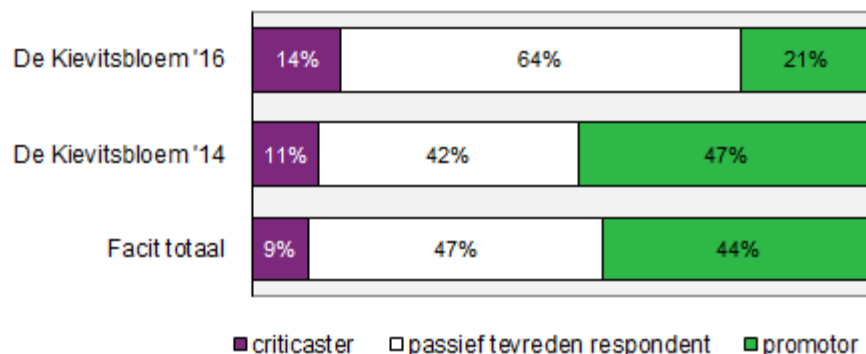
Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van De Kievitsbloem '16 (Facit totaal = 8)



Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van De Kievitsbloem '16 (Facit totaal = 8,4)



### Aanbevelen van De Kievitsbloem '16



### Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters'.

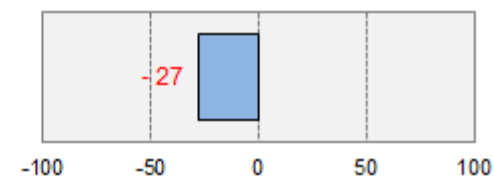
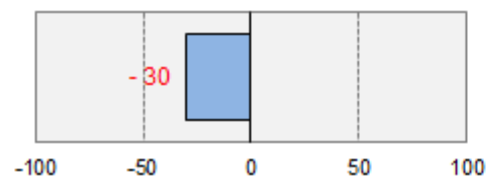
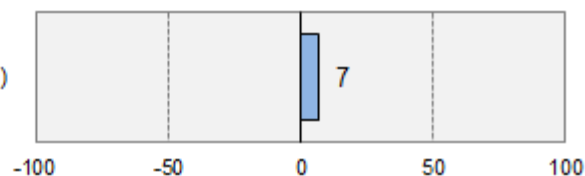
Uw Net Promotor Score is 7. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 37) en met het Facit totaal (NPS = 35).

### De Kievitsbloem '16

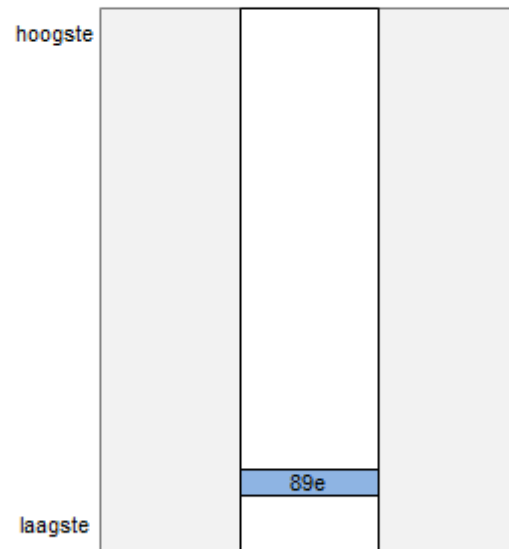
### Verskil met De Kievitsbloem '14

### Verskil met Facit totaal

Net Promotor Score (NPS)



**Relatieve positie (1 - 100) van De Kievitsbloem '16 in het Facit totaal**



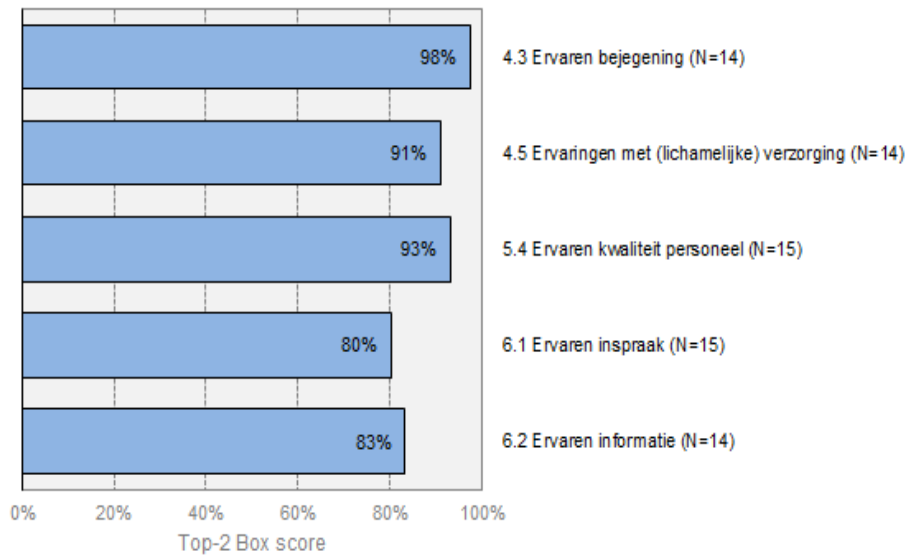
Door Facit is in 2015 in totaal bij 120 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 89e positie in deze rangorde.

Er zijn in totaal 107 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 13 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

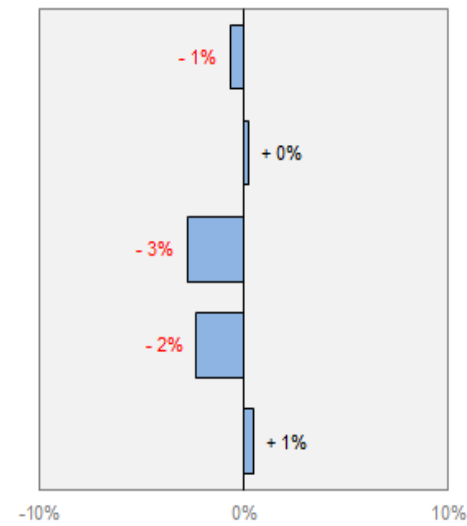
Percentage respondentent met positieve ervaring voor De Kievitsbloem '16



Sorteer op score

Sorteer op indicator

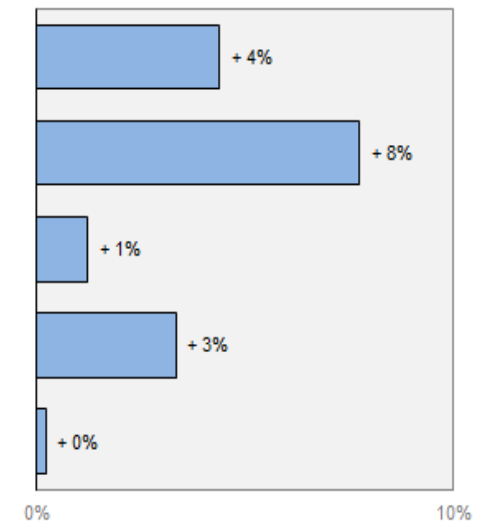
Verskil met De Kievitsbloem '14



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

Vershil met Facit totaal



Sorteer op vershilscore

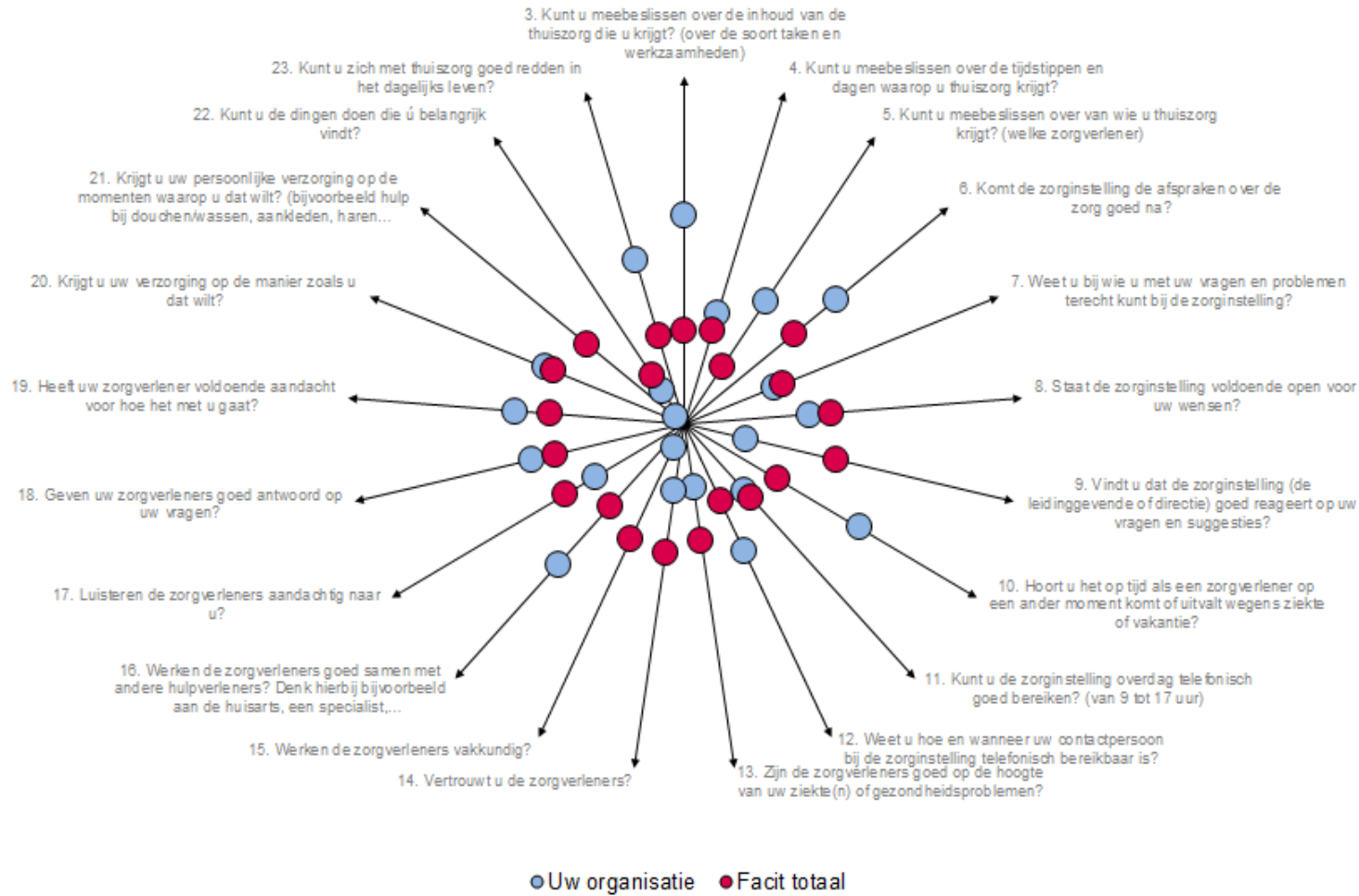
Voer significantietoets uit

	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score De Kievitsbloem '16	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	100%	0%	+ 5%
	8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	100%	+ 6%	+ 10%
	11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	100%	+ 7%	+ 5%
	15. Werken de zorgverleners vakkundig?	100%	0%	+ 5%
	18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	100%	0%	+ 7%
	19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	100%	+ 5%	+ 6%
	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	100%	0%	+ 5%
	21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	100%	0%	+ 9%
	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	93%	+ 4%	+ 1%
	14. Vertrouwt u de zorgverleners?	93%	- 7%	- 4%
	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	93%	+ 9%	+ 6%
	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	93%	- 7%	- 0%
	9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	91%	- 3%	+ 5%
	16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	86%	- 9%	+ 2%
	22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?	86%	+ 17%	+ 25%
	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	79%	- 11%	- 3%
5 Laagste	23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	79%	- 16%	- 9%
	4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	73%	- 16%	- 3%
	12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	71%	+ 14%	+ 1%
	10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	67%	- 17%	- 10%
	5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	50%	+ 8%	+ 8%





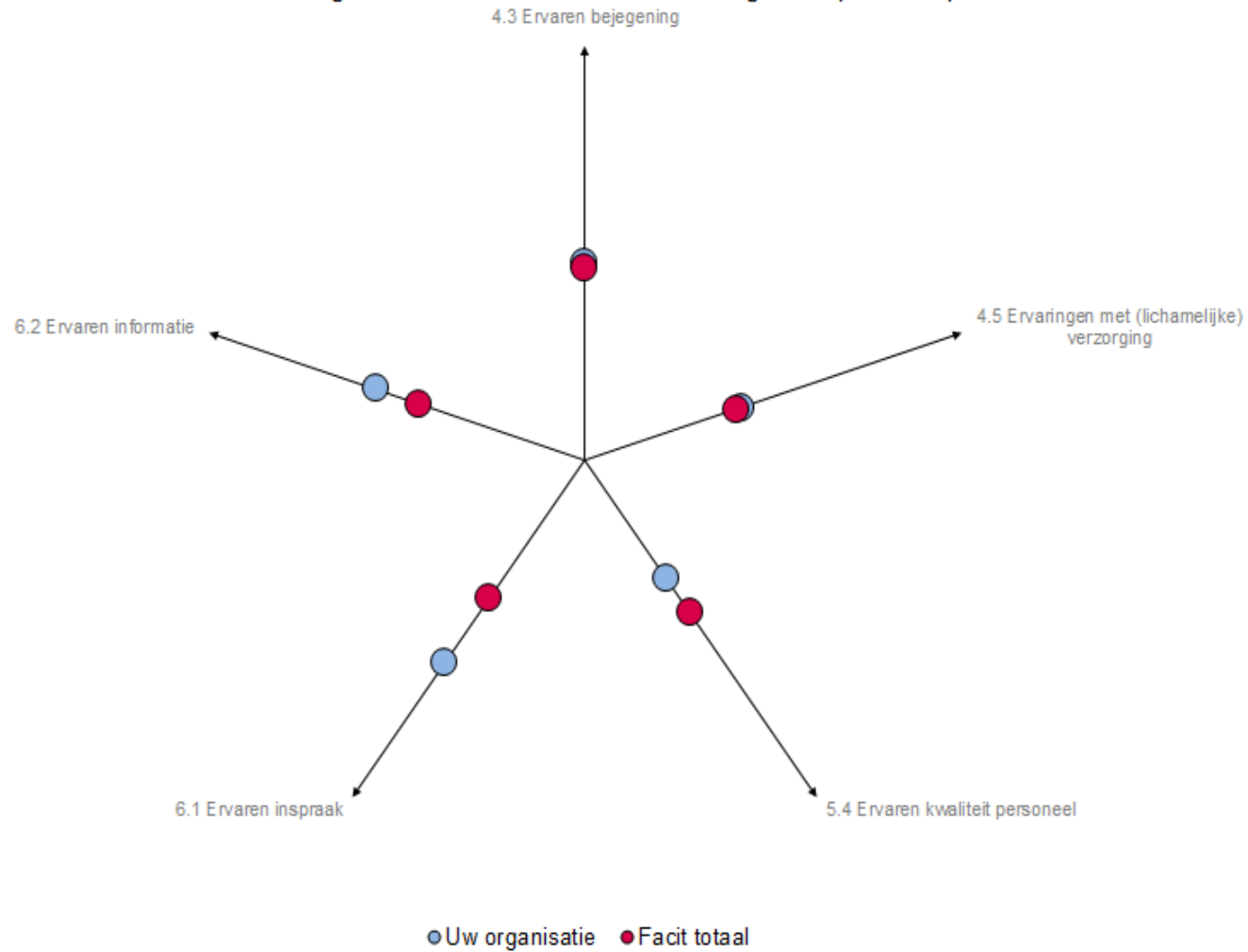
### Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	0,60	*
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	0,33	(n.s.)
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	0,43	(n.s.)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	0,57	*
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	0,28	(n.s.)
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	0,37	(n.s.)
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	0,19	(n.s.)
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	0,60	*
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	0,26	(n.s.)
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	0,40	(n.s.)
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,18	(n.s.)
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	0,19	(n.s.)
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,07	(n.s.)
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist,...	0,55	(n.s.)
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	0,31	(n.s.)
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,46	(n.s.)
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,50	(n.s.)
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	0,44	(n.s.)
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren...)	0,03	(n.s.)
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	0,11	(n.s.)
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	0,49	(n.s.)

\* p < ,05 \*\* p < ,01 \*\*\* p < ,001

### Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
4.3 Ervaren bejegening	0,48	(n.s.)
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	0,41	(n.s.)
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,35	(n.s.)
6.1 Ervaren inspraak	0,60	*
6.2 Ervaren informatie	0,56	*

\* p < ,05 \*\* p < ,01 \*\*\* p < ,001