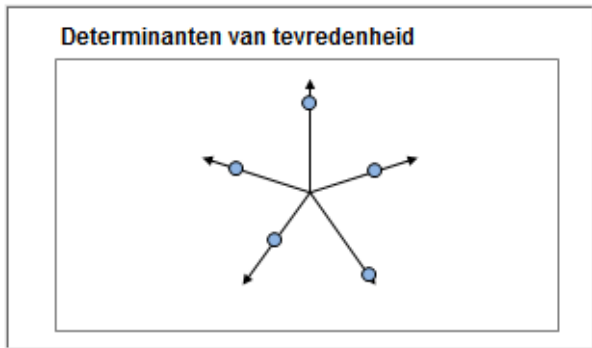
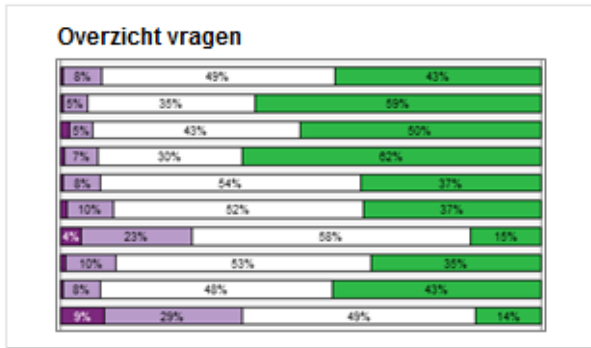
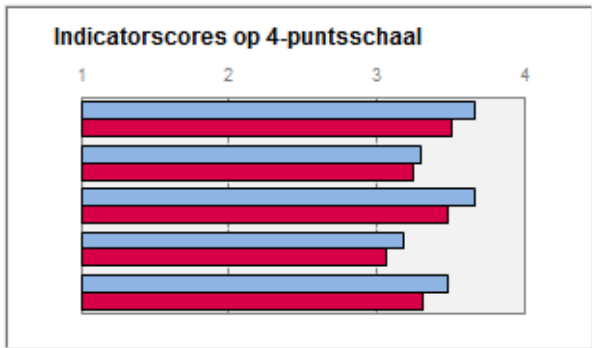
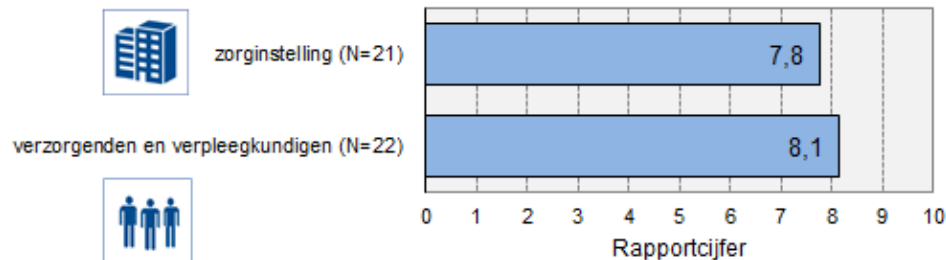


- ### Vragen gerangschikt op Top-2 Box score
- 6. Hoe de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
 - 11. Kun je de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
 - 12. Warten de zorgverleners voldoende?
 - 20. Wil je uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
 - 21. Wil je uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?
 - 16. Warten de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?
 - 4. Kun je meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?
 - 10. Waar u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
 - 22. Kun je de dingen doen die u belangrijk vindt?
 - 5. Kun je meebeslissen over wanneer u thuiszorg krijgt?

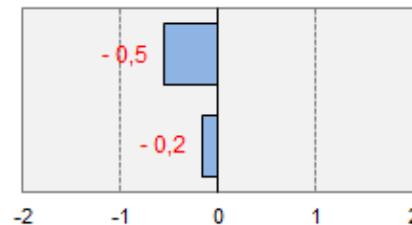


Algemeen oordeel over Westenhage '16



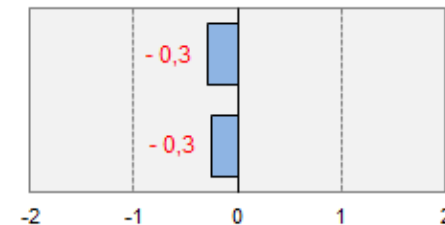
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 7,9. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

Verskil met Westenhage '14



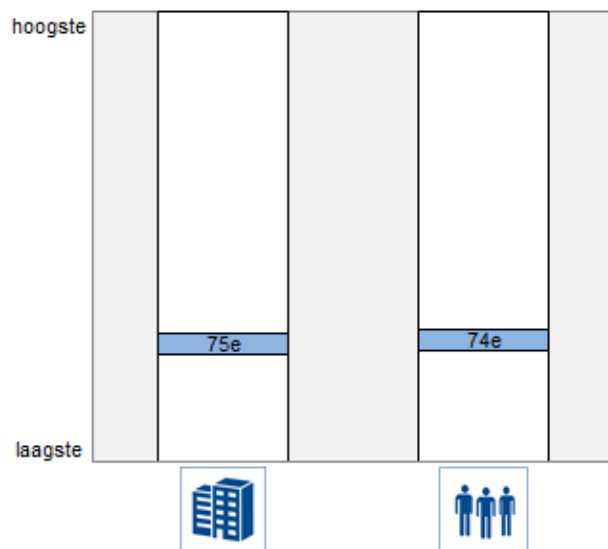
Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

Relatieve positie (1 - 100) van Westenhage '16 in het Facit totaal



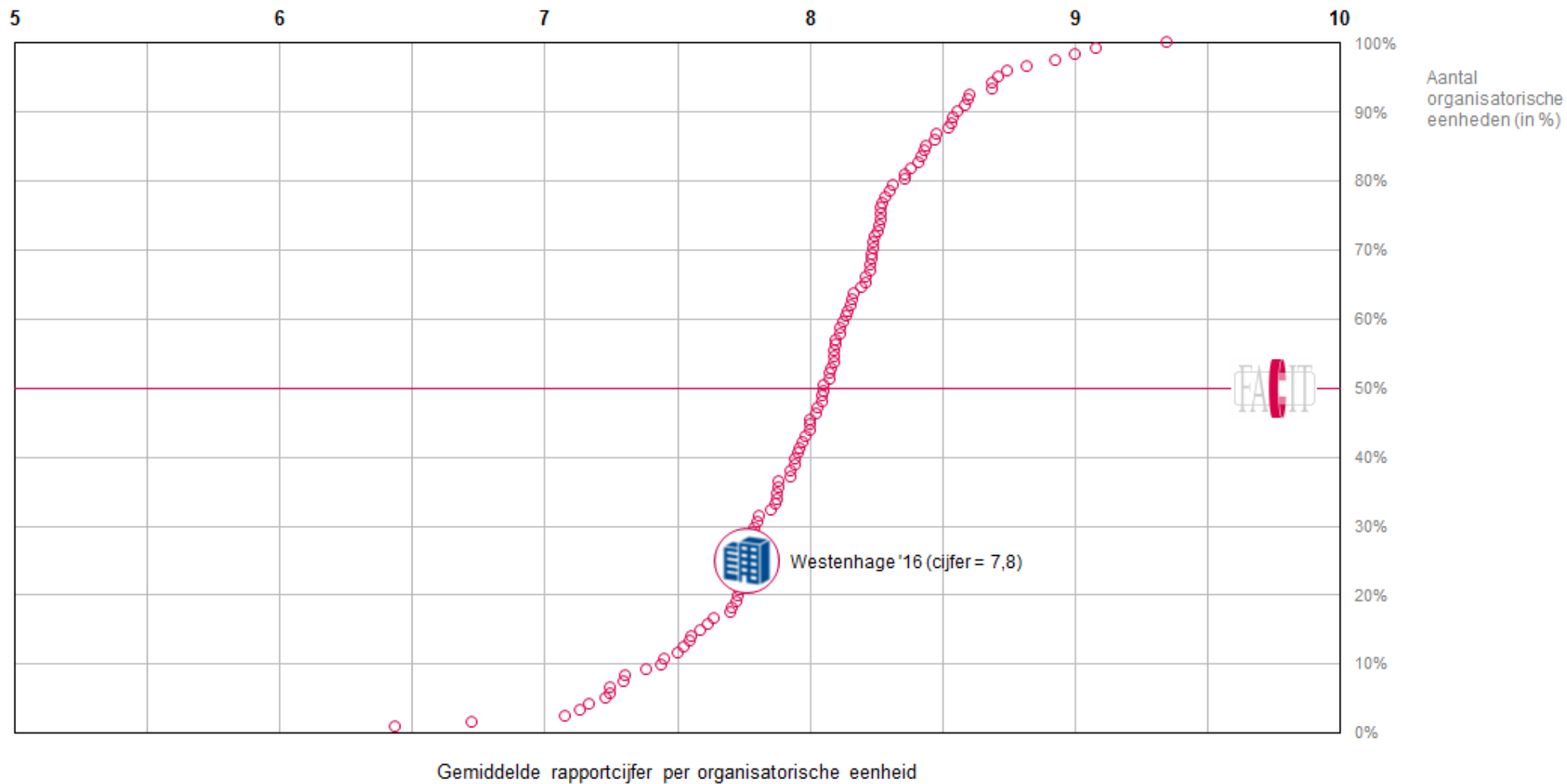
Door Facit is in 2015 in totaal bij 121 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 75e positie in. Er zijn in totaal 91 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 30 met een lager rapportcijfer.

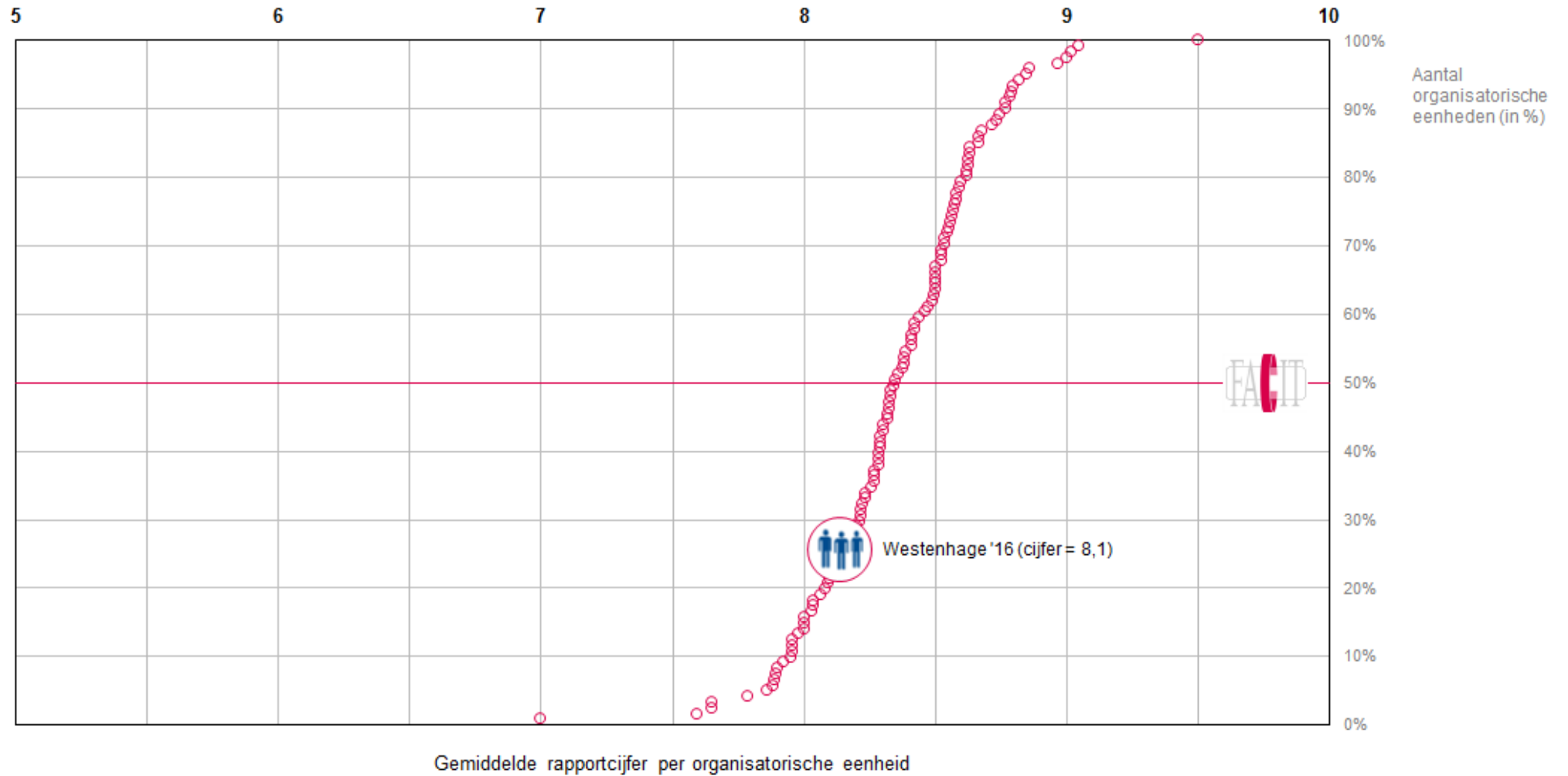
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 74e positie in. Er zijn in totaal 90 organisatorische eenheden die hoger scoren en 31 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

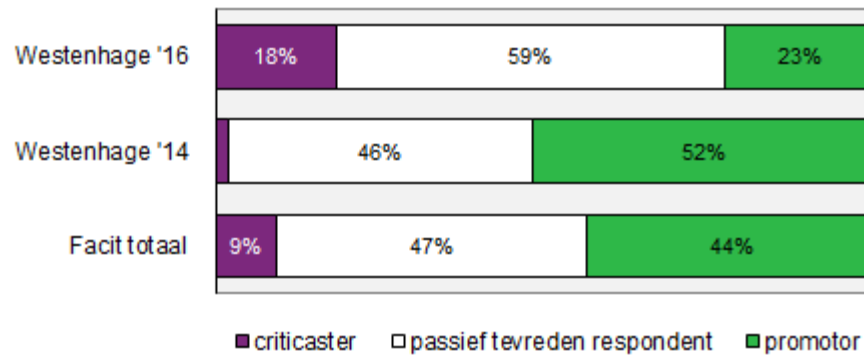
Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van Westenhage '16 (Facit totaal = 8)



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



Aanbevelen van Westenhage '16



Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

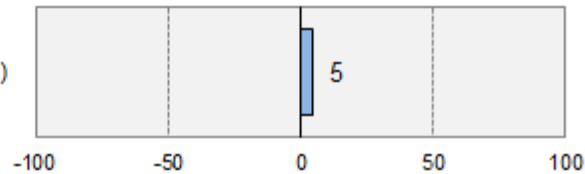
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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 5. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 50) en met het Facit totaal (NPS = 35).

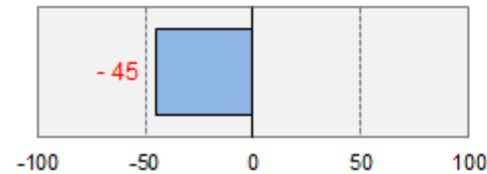
Westenhage '16

Net Promotor Score (NPS)



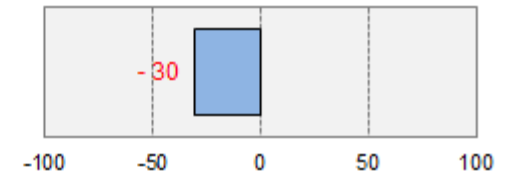
Verskil met Westenhage '14

-45

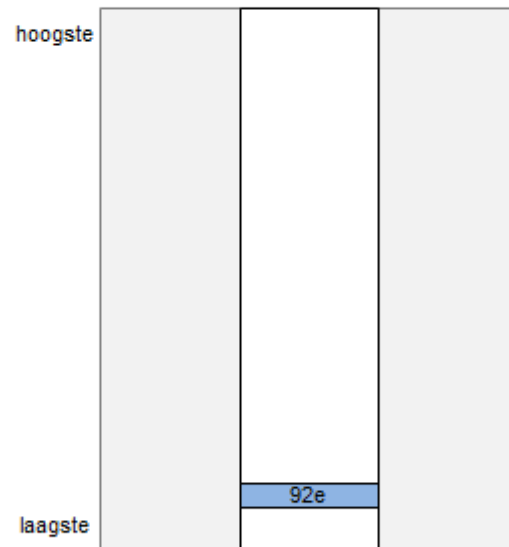


Verskil met Facit totaal

-30



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



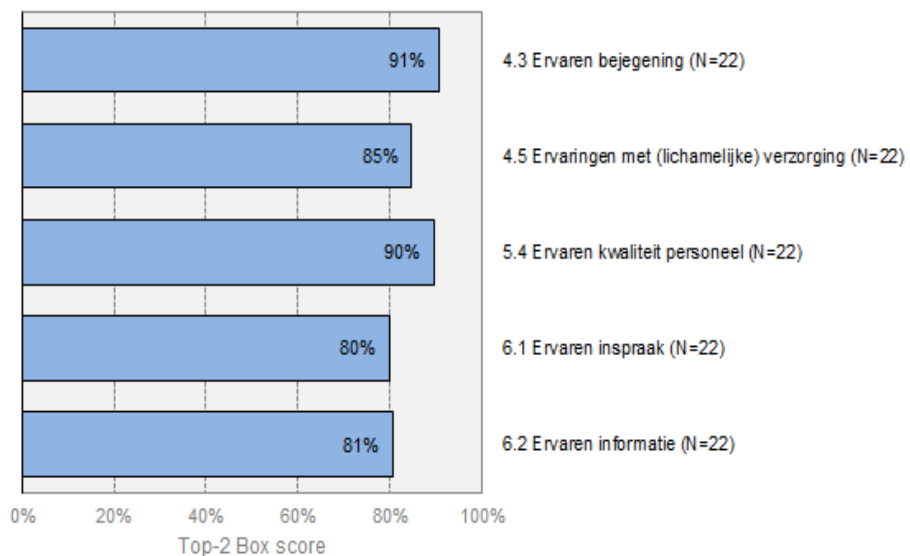
Door Facit is in 2015 in totaal bij 120 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 92e positie in deze rangorde.

Er zijn in totaal 110 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 10 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

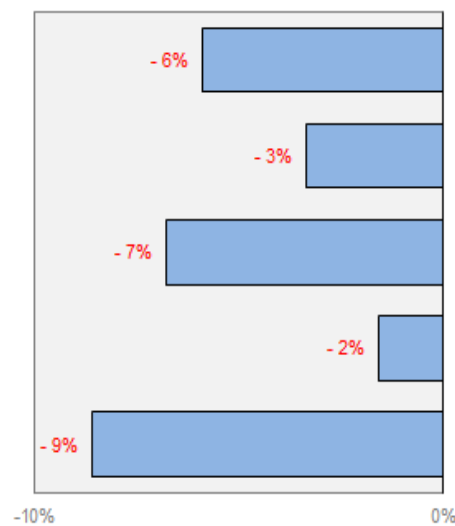
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Westenhage '16



Sorteer op score

Sorteer op indicator

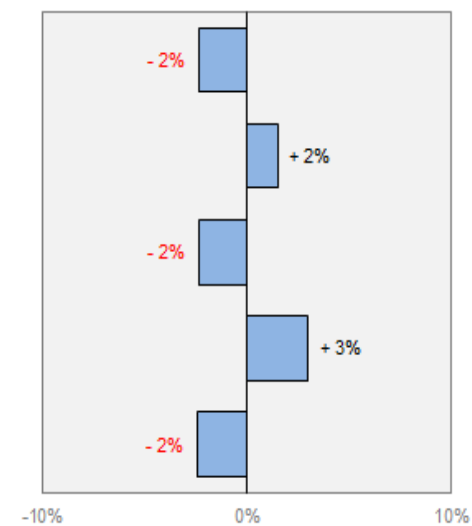
Verskil met Westenhage '14



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

Vershil met Facit totaal



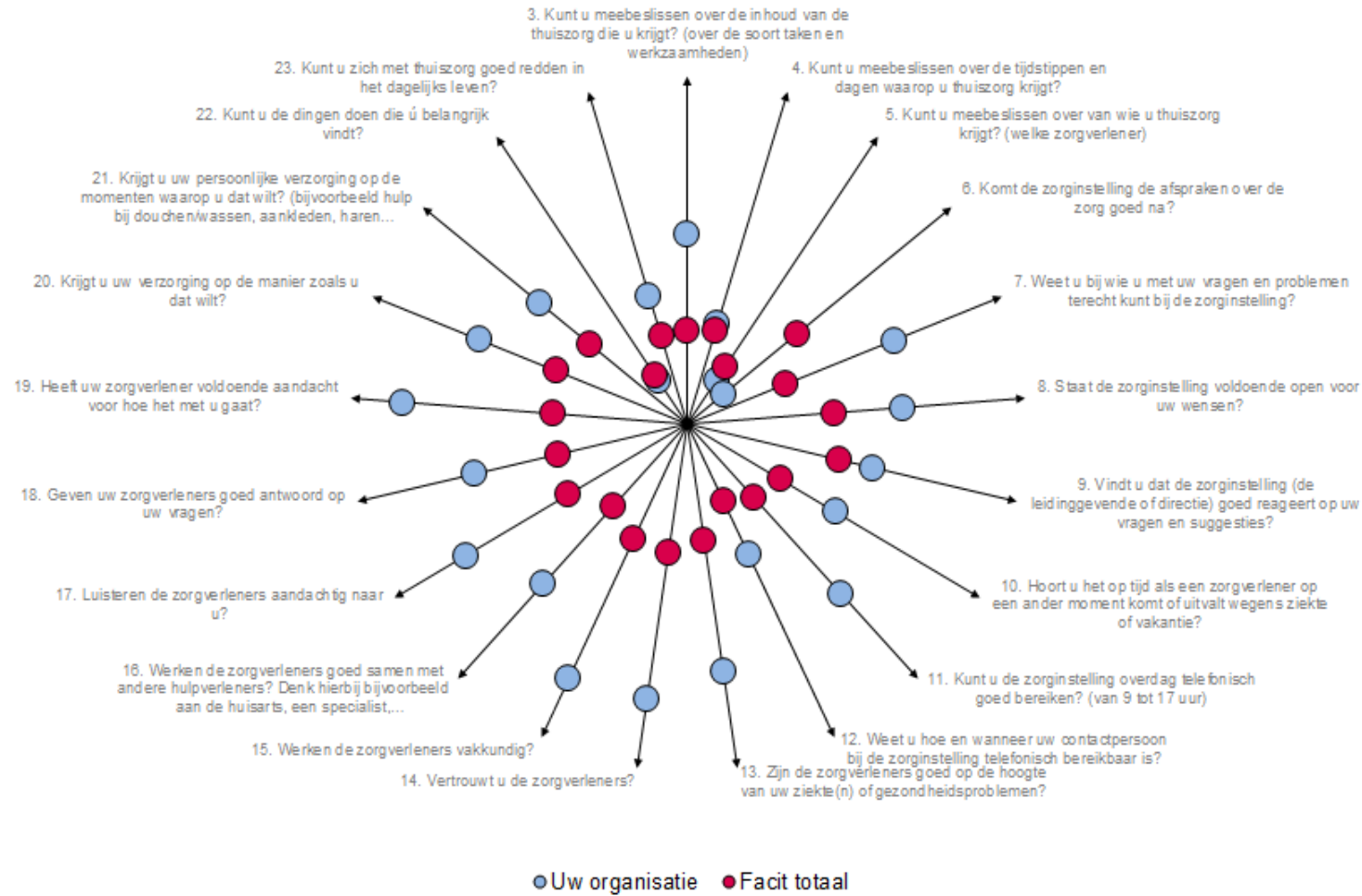
Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Westenhage '16	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	100%	+ 2%	+ 5%
	11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	100%	0%	+ 5%
	15. Werken de zorgverleners vakkundig?	95%	- 3%	+ 0%
	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	95%	- 3%	+ 0%
	21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	95%	+ 0%	+ 4%
	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	91%	- 2%	+ 4%
	8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	91%	- 3%	+ 1%
	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	91%	- 3%	- 1%
	14. Vertrouwt u de zorgverleners?	91%	- 9%	- 6%
	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	91%	- 1%	- 2%
	18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	91%	- 7%	- 2%
	23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	91%	- 1%	+ 3%
	19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	90%	- 10%	- 4%
	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	86%	- 4%	+ 4%
	9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	83%	- 10%	- 3%
5 Laagste	10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	81%	- 5%	+ 4%
	16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	81%	- 13%	- 3%
	4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	73%	- 10%	- 3%
	12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	62%	- 12%	- 8%
	22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	55%	- 12%	- 6%
	5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	45%	+ 2%	+ 3%



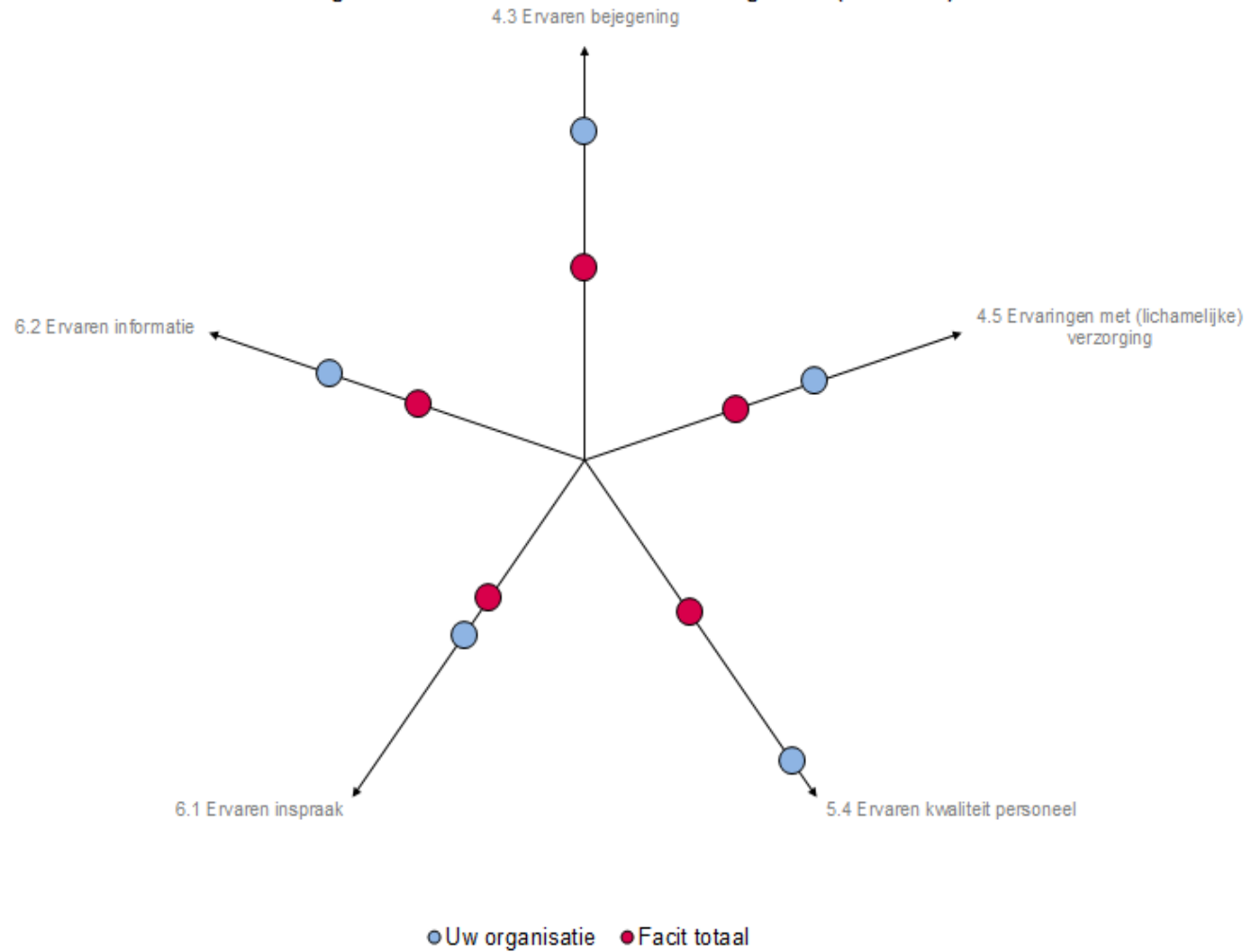
Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	0,55	**
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	0,30	(n.s.)
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	0,15	(n.s.)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	0,14	(n.s.)
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	0,66	***
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	0,64	**
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevend(e) of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	0,56	*
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	0,51	*
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	0,67	**
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	0,42	(n.s.)
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,72	***
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	0,80	***
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,81	***
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist,...	0,63	**
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	0,76	***
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,64	**
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,84	***
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	0,66	***
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren...)	0,56	*
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	0,15	(n.s.)
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	0,39	(n.s.)

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

Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
4.3 Ervaren bejegening	0,79	***
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	0,61	**
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,90	***
6.1 Ervaren inspraak	0,52	*
6.2 Ervaren informatie	0,68	***

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