

# Clïenttevredenheidsonderzoek

## Wijkverpleging

Resultaten 2023

### Respons



1.277



573

= 45%

### Geslacht



66%



34%



76

### Score



8,6

Benchmark



8,5

Op de vraag 'Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze zorgverleners?' geven onze cliënten ons gemiddeld een **8,9**.

**9,0** is het gemiddelde cijfer dat gegeven wordt op de vraag 'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?'

We krijgen een rapportcijfer van **8,7** voor het meeneemen van de wensen van onze cliënt bij het bepalen van de zorg.

Een **8,7** scoren we op de vraag 'Kunt u met de hulp van onze zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?'

'Ze hebben verstand van zaken én een luisterend oor'



### Aanbeveling aan anderen



score 9-10

61%



score 0-6

7%

NPS\*

54%

Benchmark  
54%

\* De NPS (Net Promoter Score) is een manier om de klanttevredenheid te meten. Een score boven 0 geldt doorgaans als goed en een score boven 50 als uitstekend.

'Zeer behulpzaam, ze zijn echt begaan'



### Wat kan volgens u beter?

Minder wisselende gezichten en meer afstemming

Op tijd komen en meer tijd voor de cliënt

# TIPS & TOPS

### Waarover bent u zeer tevreden?

Kundigheid en betrokkenheid van de zorgverleners

Persoonlijke benadering en vriendelijkheid van de zorgverleners

'Er is een positieve klik'



Thuiszorg  
zuyderland