

Resultaten klanttevredenheid Heymanscentrum Revalidatieafdeling
(scores van de vragenlijsten ingevuld door klanten die het revalidatietraject hebben afgesloten)

Vraag	Antwoord	2020		2020		2020		2020		2020	
		1e kwartaal		2e kwartaal		3e kwartaal		4e kwartaal		Cumulatief	
		Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage
Aantal afgesloten Revalidatietrajecten		89		69		44		62		264	
Aantal vragenlijsten ingevuld		78	88%	59	86%	41	93%	55	89%	233	88%
1 Heeft u voldoende informatie gekregen	1 Heeft u voldoende informatie gekregen	69	88%	56	95%	39	95%	51	93%	215	92%
	1 Voldoende informatie gekregen	9	12%	3	5%	2	5%	4	7%	18	8%
2 Is er voldoende naar u geluisterd	2 Is er voldoende geluisterd	69	88%	57	97%	40	98%	51	93%	217	93%
	2 Voldoende geluisterd	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%	4	2%
	2 Voldoende geluisterd	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	2 Voldoende geluisterd	9	12%	2	3%	1	2%	0	0%	12	5%
3a Hoe beoordeelt u de overgang van uit het ziekenhuis	3 Hoe beoordeelt u de overgang van uit het ziekenhuis	70	90%	56	95%	39	95%	52	95%	217	93%
	3 Overgang vanuit ziekenhuis	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	3 Hoe beoordeelt u de overgang van uit het ziekenhuis	8	10%	3	5%	2	5%	3	5%	16	7%
3b Hoe beoordeelt u de overgang naar huis	3 Hoe beoordeelt u de overgang naar huis	65	83%	56	95%	38	93%	52	95%	211	91%
	3 Overgang naar huis	6	8%	3	5%	3	7%	3	5%	15	6%
	3 Hoe beoordeelt u de overgang naar huis	7	9%	0	0%	0	0%	0	0%	7	3%
3c Hoe beoordeelt u de gehele keten	3 Hoe beoordeelt u de gehele keten	64	82%	50	85%	36	88%	46	84%	196	84%
	3 Beoordeling gehele keten	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	3 Hoe beoordeelt u de gehele keten	14	18%	9	15%	5	12%	9	16%	37	16%
4 Hoe beoordeelt u de organisatie	4 Hoe beoordeelt u de organisatie	60	77%	45	76%	37	90%	39	71%	181	78%
	4 Hoe beoordeelt u de organisatie	14	18%	12	20%	4	10%	15	27%	45	19%
	4 Hoe beoordeelt u de organisatie	4	5%	2	3%	0	0%	1	2%	7	3%
Netpromotorscore * (% 9-10 minus %0-6)			71,8%		72,9%		90,2%		69,1%		74,7%

* Percentage klanten die de organisatie een cijfer tussen de 9-10 geven minus klanten die de organisatie een 0-6 geven.