

## Resultaten klanttevredenheid Heymanscentrum Revalidatieafdeling

(scores van de vragenlijsten ingevuld door klanten die het revalidatietraject hebben afgesloten)

Vraag	Antwoord	2020		2020		2021		2021		2021		Periode 3e kwartaal 2020 - 2e kwartaal 2021	
		3e kwartaal		4e kwartaal		1e kwartaal		2e kwartaal		Cumulatief		kwartaal 2021	
		Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage	Aantal	percentage
<b>Aantal afgesloten Revalidatietrajecten</b>		44		62		56		67		123		229	
<b>Aantal vragenlijsten ingevuld</b>		41 93%		55 89%		40 71%		59 88%		99 80%		195 85%	
<b>1 Heeft u voldoende informatie gekregen</b>	1 Heeft u voldoende informatie gekregen	39	95%	51	93%	38	95%	53	90%	91	92%	181	93%
	1 Voldoende informatie gekregen	2	5%	4	7%	2	5%	6	10%	8	8%	14	7%
<b>2 Is er voldoende naar u geluisterd</b>	2 Is er voldoende geluisterd	40	98%	51	93%	39	98%	54	92%	93	94%	184	94%
	2 Voldoende geluisterd	0	0%	4	7%	0	0%	0	0%	0	0%	4	2%
	2 Voldoende geluisterd	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	2 Voldoende geluisterd	1	2%	0	0%	1	3%	5	8%	6	6%	7	4%
<b>3a Hoe beoordeelt u de overgang van uit het ziekenhuis</b>	3 Hoe beoordeelt u de overgang van uit het ziekenhuis	39	95%	52	95%	36	90%	53	90%	89	90%	180	92%
	3 Overgang vanuit ziekenhuis	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	3 Hoe beoordeeld u de overgang van uit het ziekenhuis	2	5%	3	5%	4	10%	6	10%	10	10%	15	8%
<b>3b Hoe beoordeelt u de overgang naar huis</b>	3 Hoe beoordeeld u de overgang naar huis	38	93%	52	95%	37	93%	51	86%	88	89%	178	91%
	3 Overgang naar huis	3	7%	3	5%	3	8%	8	14%	11	11%	17	9%
	3 Hoe beoordeeld u de overgang naar huis	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>3c Hoe beoordeelt u de gehele keten</b>	3 Hoe beoordeeld u de gehele keten	36	88%	46	84%	36	90%	50	85%	86	87%	168	86%
	3 Beoordeling gehele keten	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	3 Hoe beoordeeld u de gehele keten	5	12%	9	16%	4	10%	9	15%	13	13%	27	14%
<b>4 Hoe beoordeelt u de organisatie</b>	4 Hoe beoordeeld u de organisatie	37	90%	39	71%	32	80%	49	83%	81	82%	157	81%
	4 Hoe beoordeeld u de organisatie	4	10%	15	27%	7	18%	8	14%	15	15%	34	17%
	4 Hoe beoordeeld u de organisatie	0	0%	1	2%	1	3%	2	3%	3	3%	4	2%
<b>Netpromotorscore *</b> (% 9-10 minus %0-6)		90,2%		69,1%		77,5%		79,7%		78,8%		78,5%	

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