

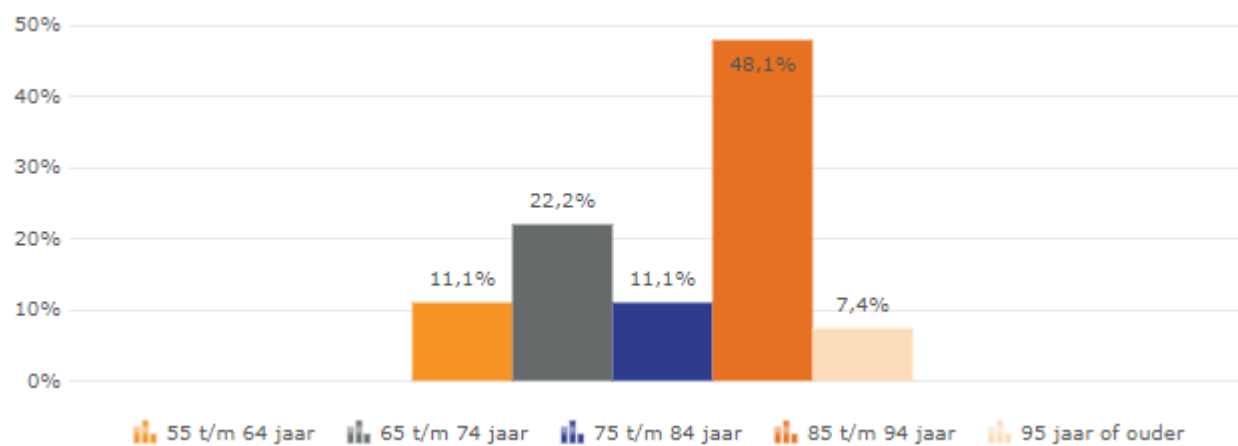
## Analyse Cliënttevredenheid 2022 bij cliënten die wijkverpleging van Bergweide ontvangen

### Respondenten

Bergweide heeft voor dit onderzoek 61 cliënten/contactpersonen van cliënten benaderd. De respons bedroeg 44%.

### Demografische kenmerken

In onderstaande tabel is de leeftijdsopbouw van de respondenten in 2022 te zien:



*Figuur: leeftijdsopbouw respondenten PREM Bergweide 2022*

Van de in totaal 27 respondenten was 67% vrouw en 33% van man.

TOPIC	VRAAG	SCORE 2020	SCORE 2021	SCORE 2022
VASTE ZORGVERLENERS	KRIJGT U ZORG VAN EEN VAST TEAM VAN ZORGVERLENERS?	8,8	8,2	9,0
OP TIJD	KOMEN DE ZORGVERLENERS OP DE AFGESPROKEN TIJD?	8,3	7,7	8,7
WENSEN	NEMEN DE ZORGVERLENERS UW WENSEN MEE BIJ HET BEPALEN VAN DE ZORG?	8,7	8,4	9,2
PASSENDE ZORG	PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?	8,6	8,2	9,1
AANDACHT	BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?	9,0	8,7	9,1
GEMAK	VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?	8,8	8,7	9,3
DESKUNDIGHEID	HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?	8,8	8,4	9,4
GEZONDHEID	HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?	8,9	8,2	9,1
OMGAAN	KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?	8,5	8,2	8,9
GEMIDDELDE		8,7	8,3	9,1
NPS		55	36	78
PROMOTOR SCORE		90%	88%	93%
AANTAL RESPONDENTEN		29	25	27

Tabel: Scores per deelvraag incl. gemiddelde score, NPS, Promotor score en aantal respondenten

## NPS

De **NPS (Net Promotor Score)** betreft het percentage promotors -/- het percentage criticasters gebaseerd op de aanbevelingsvraag

## Promotor score

De promotor score is nauw verbonden aan de NPS en bedraagt het aantal respondenten dat een 8,9 of 10 heeft gescoord op de aanbevelingsvraag