

Tevredenheidsraadpleging 2018

In de maanden mei en juni 2018 heeft Facit, een onafhankelijk onderzoeksbureau, een tevredenheidsraadpleging uitgevoerd onder de belangrijkste doelgroepen van Het Laar. De gemiddelde respons van 70,8% getuigt van een grote mate van betrokkenheid bij Het Laar. Onderstaand treft u de scores aan van de bewoners, de contactpersonen en de cliënten met zorg thuis.

Thema	Bewoners		Contact- personen		Cliënten zorg thuis		Gemiddeld Het Laar	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Jaartal								
Kwaliteit medewerkers	8,7	8,3	7,8	7,9	8,8	8,8	8,4	8,3
Gevoel van veiligheid	8,8	8,6	8,0	8,2	8,3	8,5	8,4	8,4
Informatie en communicatie	8,1	7,9	7,6	7,5	8,1	8,1	7,9	7,8
Inspraak	8,5	7,8	7,8	7,7	8,3	8,4	8,2	8,0
Lichamelijk welbevinden	8,5	7,9	7,3	7,5	8,3	8,4	8,0	7,9
Mentaal welbevinden	8,3	7,8	7,5	7,8	8,5	8,3	8,1	8,0
Activiteiten	8,6	7,9	7,4	7,7			8,0	7,8
Regie over eigen leven	8,9	8,3	7,6	7,8	8,4	8,4	8,3	8,2
Woon- en leefsituatie	8,5	8	7,9	8,1	8,1	8,3	8,2	8,1

Klantloyaliteit (Net Promotor Score & Promotor Score)

	NPS-score 2018	NPS-score 2017	PS-score 2018	PS-score 2017
Verpleging & Verzorging				
Bewoners	55%	39%	85%	80%
Vertegenwoordigers	40%	41%	78%	75%
Wijkverpleging				
(Wijk)bewoners	58%	47%	87%	81%
Gemiddeld				
Het Laar	51%	42,3%	83,3%	78,7%

NPS-score:

Deze score betreft de waarschijnlijkheid op een schaal van 0-10 dat men Het Laar aanbeveelt bij familie/vrienden:

- Score 0 – 6: criticasters
- Score 7 – 8: neutraal tevreden
- Score 9 – 10: promotors

De NPS-score komt tot stand door het percentage criticasters van het percentage promotors af te trekken.

PS-score:

Het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 gegeven heeft.