



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage Aanbevelingsvraag en
NPS
CTO bewoners en
vertegenwoordigers van bewoners**

Herfstzon

december 2018 – januari 2019



Over Facit

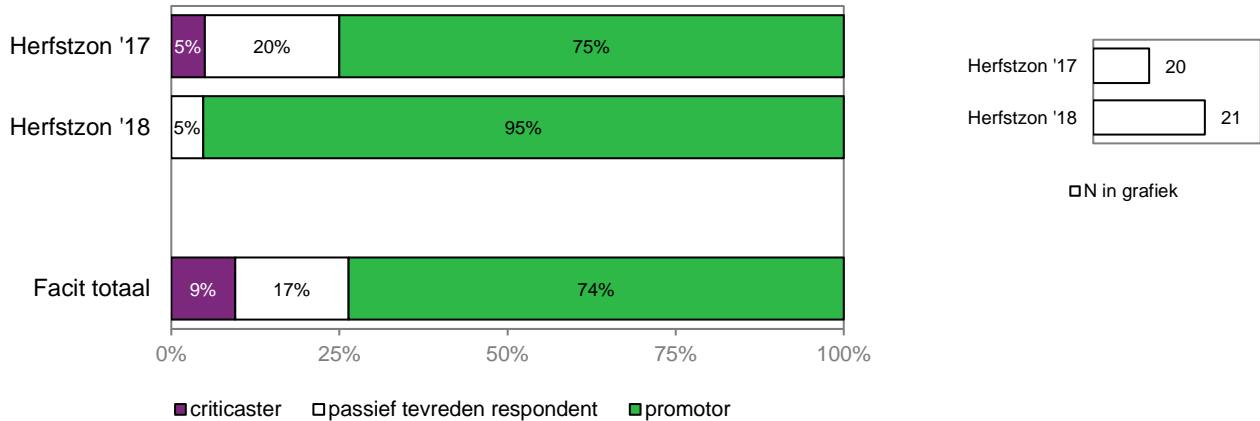
Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

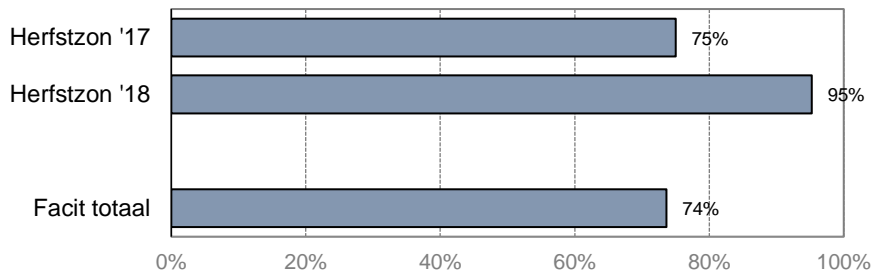
Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

27. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.

**Promotors**

Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven¹.



¹ **Indicatorenset Verpleeghuiszorg.** Uitvraag over geclusterde zorg vanuit de WLZ aan cliënten met een indicatie ZP 4t/m10. Verslagjaar 2017. Bron: Zorginzicht: <https://www.zorginzicht.nl>

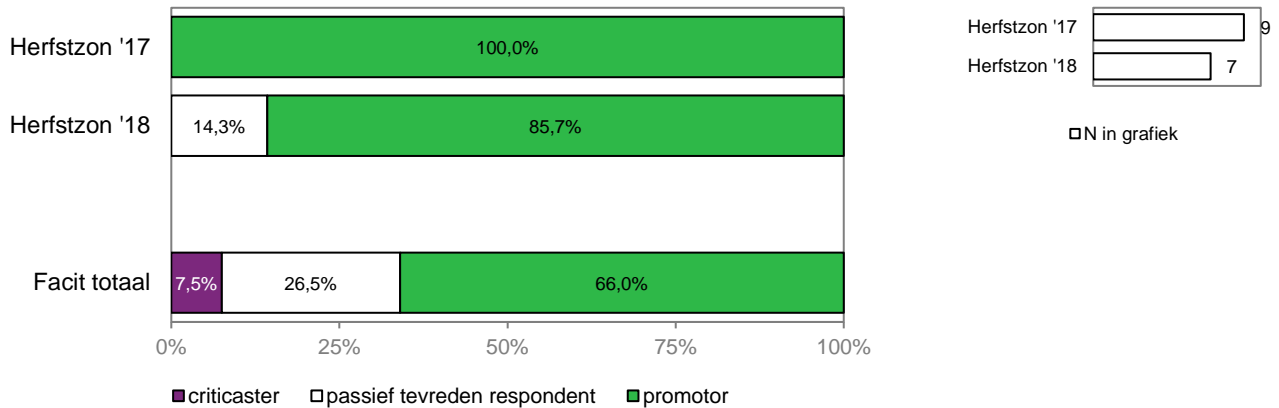
Aantal antwoorden op de aanbevelingsvraag (somatiek)

	Facit totaal	Herfstzon '18	Herfstzon '17
0 zeer waarschijnlijk niet	5%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	5%
3	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	3%	0%	0%
6	3%	0%	0%
7	14%	5%	20%
8	32%	38%	20%
9	15%	48%	35%
10 zeer waarschijnlijk wel	27%	10%	20%

	Facit totaal	Herfstzon '18	Herfstzon '17
0 zeer waarschijnlijk niet	58	0	0
1	5	0	0
2	3	0	1
3	2	0	0
4	10	0	0
5	35	0	0
6	33	0	0
7	168	1	4
8	380	8	4
9	176	10	7
10 zeer waarschijnlijk wel	320	2	4
N in grafiek	1190	21	20

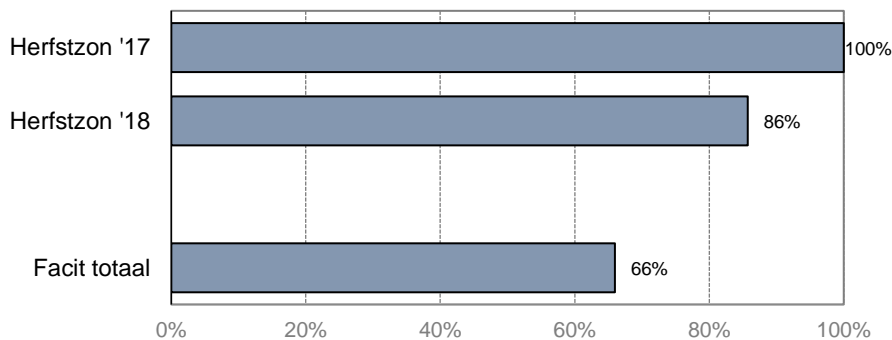
30. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.



Promotors

Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven².



² **Indicatorenset Verpleeghuiszorg.** Uitvraag over geclusterde zorg vanuit de WLZ aan cliënten met een indicatie ZP 4t/m10. Verslagjaar 2017. Bron: Zorginzicht: <https://www.zorginzicht.nl>

Aantal antwoorden op de aanbevelingsvraag (PG)

	Facit totaal	Herfstzon '18	Herfstzon '17
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	4%	0%	0%
6	7%	0%	0%
7	19%	14%	0%
8	32%	14%	33%
9	18%	14%	22%
10 zeer waarschijnlijk wel	16%	57%	44%

	Facit totaal	Herfstzon '18	Herfstzon '17
0 zeer waarschijnlijk niet	11	0	0
1	4	0	0
2	5	0	0
3	9	0	0
4	17	0	0
5	49	0	0
6	93	0	0
7	242	1	0
8	405	1	3
9	224	1	2
10 zeer waarschijnlijk wel	205	4	4
N in grafiek	1264	7	9