

EEN OVERZICHT VAN DE  
BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

Clïentervaringsonderzoek

Organisatie: Fokus

09-02-2024

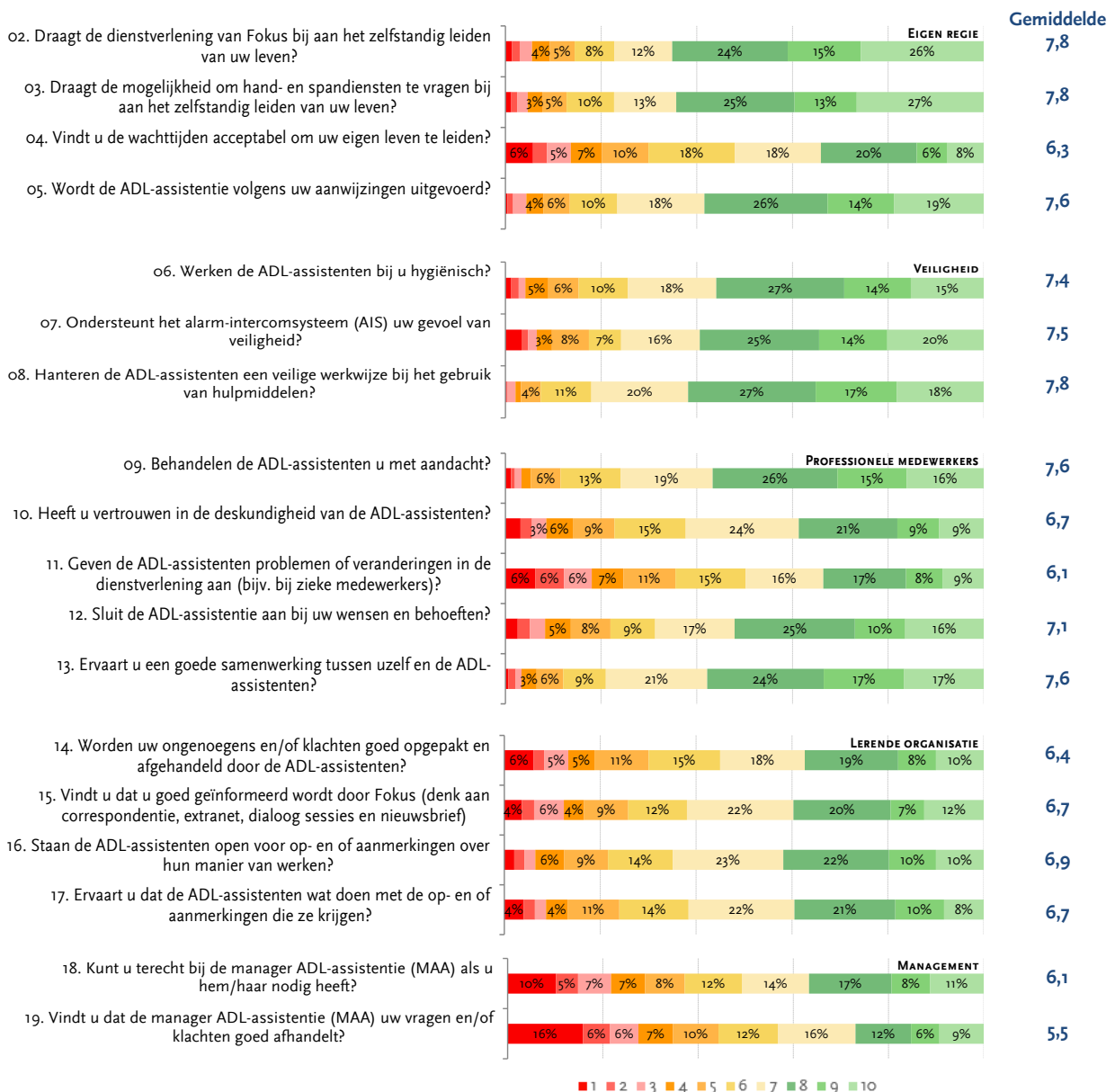
In het najaar van 2023 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten van Fokus hun ervaringen met de ADL-assistentie gemeten. Hiervoor is de gevalideerde vragenlijst over ADL-assistentie gebruikt bestaande uit vijf thema's: eigen regie, veiligheid, professionele medewerkers, lerende organisatie en management. Cliënten konden de vragenlijst online invullen. Hier kunt u een overzicht van de resultaten van uw project lezen.

RESPONS

Aantal respondenten: 505 van de 1.273 (40%)

ERVARINGEN MET DE ADL-ASSISTENTIE

Hieronder zijn de antwoorden te zien per onderwerp uit de vragenlijst.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## STERKE PUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN

De sterke punten en aandachtspunten hebben we gerangschikt door te kijken naar de gemiddelden per onderwerp: De onderwerpen met de hoogste en laagste gemiddelde score zijn hieronder weergegeven.

Als meest sterke punten komen naar voren:

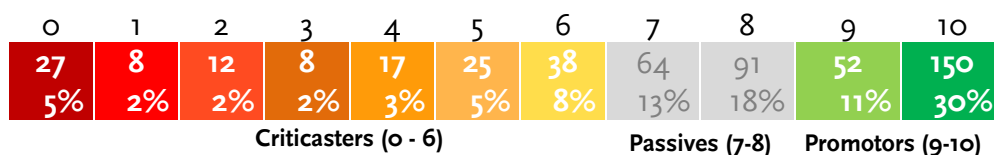
- 1 Hanteren de ADL-assistenten een veilige werkwijze bij het gebruik van hulpmiddelen?
- 2 Draagt de mogelijkheid om hand- en spandiensten te vragen bij aan het zelfstandig leiden van uw leven?
- 3 Draagt de dienstverlening van Fokus bij aan het zelfstandig leiden van uw leven?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

- 1 Vindt u dat de manager ADL-assistentie (MAA) uw vragen en/of klachten goed afhandelt?
- 2 Kunt u terecht bij de manager ADL-assistentie (MAA) als u hem/haar nodig heeft?
- 3 Geven de ADL-assistenten problemen of veranderingen in de dienstverlening aan (bijv. bij zieke medewerkers)?

## NET PROMOTOR SCORE (NPS)

We hebben aan uw cliënten gevraagd of ze Fokus bij anderen zouden aanbevelen. Op een schaal van 0 ('zeer waarschijnlijk niet') tot 10 ('zeer waarschijnlijk wel') konden zij antwoord geven op deze vraag.



Critcasters

135 (27%)



Passives

155 (32%)

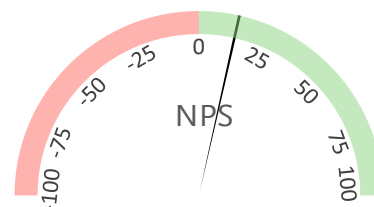


Promotors

202 (41%)

14

Net Promotor Score (NPS)



NPS-berekening:  $41\% - 27\% = 14$