

## Hoge waarderingcijfers van cliënten voor WZU Veluwe

### Waardering op onze woonzorglocaties

Cliënten en mantelzorgers op de woonzorglocaties zijn erg tevreden over WZU Veluwe. Driekwart van hen zou WZU Veluwe aanbevelen bij familie, vrienden of kennissen. Op het gebied van welbevinden en zingeving geven zij mooie cijfers: allemaal rond de 8! Dat blijkt uit de vragenlijst cliënttevredenheid over de eerste helft van 2020. We zijn heel blij met zo'n hoge waardering.

#### Vragenlijst cliënttevredenheid

Voorafgaand aan het vaste familiegesprek vullen cliënten en mantelzorgers elk half jaar een vragenlijst cliënttevredenheid in. De antwoorden maken op cliëntniveau duidelijk wat er goed gaat en wat er beter kan. Alle antwoorden tezamen geven een beeld van de cliënttevredenheid WZU Veluwe-breed. Over het afgelopen half jaar zijn 188 vragenlijsten ingevuld. Dit zijn er weliswaar minder dan in de tweede helft 2019, maar gezien de coronacrisis nog altijd een prima aantal.

#### 8 of hoger

Een mooi resultaat voor het eerste half jaar 2020 is dat 76 procent van de cliënten Wonen met Zorg het cijfer 8 of hoger geeft op de vraag 'Zou u WZU Veluwe aanbevelen aan uw familie, vrienden en kennissen?'. In de tweede helft van 2019 was dit 75 procent en in de eerste helft 2019 nog 69 procent.

De gemiddelde scores op de vragen variëren van 7,84 (welbevinden) tot 8,26 (zingeving). Bijna alle vragen scoren een 8 of hoger! De gemiddelde scores op alle vragen zijn licht gestegen ten opzichte van de tweede helft van 2019.

<b>Gemiddelde score per vraag</b>					
	<b>1e helft 2018</b>	<b>2e helft 2018</b>	<b>1e helft 2019</b>	<b>2e helft 2019</b>	<b>1e helft 2020</b>
<b>Afspraken</b>	7,78	7,87	7,94	7,85	8,00
<i>Respons vraag 1</i>					
<b>Verzorging</b>	7,94	8,04	7,98	7,96	8,02
<i>Respons vraag 2</i>					
<b>Betrokkenheid</b>	7,82	8,03	7,98	7,99	8,14
<i>Respons vraag 3 a en b</i>					
<b>Omgang medewerkers</b>	8,02	8,18	8,13	8,14	8,21
<i>Respons vraag 4</i>					
<b>Kwaliteit van leven</b>	7,85	7,98	7,93	7,95	8,06
<i>Respons vraag 5</i>					
<b>Luisteren</b>	7,84	7,93	7,88	7,91	7,90
<i>Respons vraag 6a en 6b</i>					
<b>Zingeving</b>	8,17	8,18	8,17	8,19	8,26
<i>Respons vraag 7</i>					
<b>Welbevinden</b>	7,59	7,66	7,69	7,75	7,84
<i>Respons vraag 8</i>					
<b>Aanbeveling</b>	7,97	7,97	7,99	8,05	8,04
<i>Respons vraag 9</i>					
<b>NPS Score</b>	66%	69%	69%	75%	76%
<i>8-10 tov totaal = ZorgkaartNL</i>					