

VIVIS Clienttevredenheidsmeting

Revalidatie volwassenen na afsluiting van traject

Welkom bij het tevredenheidsonderzoek van ...

... streeft naar optimale dienstverlening en daarbij is uw mening belangrijk. Wij stellen uw mening en medewerking aan deze enquête dan ook bijzonder op prijs.

De vragenlijst kent 14 hoofdvragen. Gemiddeld duurt het 10 minuten om de enquête te vullen.

Hoe moet ik de vragenlijst invullen? In onderstaande beschrijving staat puntsgewijs uitgelegd hoe u de vragenlijst het beste in kan vullen:

1. Kruis met een pen of stift het meest passende antwoord aan.
2. Indien een vraag niet op u van toepassing is, dan kunt u in het laatste vak 'Niet van toepassing' aankruisen.
3. Indien alle vragen zijn ingevuld dan kunt u bijgevoegde antwoordenvolpoe gebruiken om uw ingevulde vragenlijst kosteloos te versturen naar QNH.
4. QNH verwerkt uw antwoorden anoniem.
5. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Deel 1: Algemene vragen

Voorlichting en informatie

1. Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten ten aanzien van schriftelijke voorlichting en informatie over de dienstverlening?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Enigszins ontevreden	Neutraal	Enigszins tevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
Visio heeft mij aan het begin van het traject voldoende geïnformeerd over de voorgenomen revalidatie	Verplaatst vanuit V2 en twee vragen laten vervallen.							
De toegankelijkheid van de informatie over uw revalidatietraject of advies (grootletterschrift, braille, zwartschrift of e-mail)								

Deel 2: Kernvragen

Zorgverlening

2. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen ten aanzien van de zorgverlening?

	Helemaal oneens	Oneens	Enigszins oneens	Niet eens/ niet oneens	Enigszins eens	Eens	Helemaal eens	Niet van toepassing
De keuzemogelijkheden t.a.v. andere vormen van revalidatie zijn met mij besproken								
Mijn vragen en wensen zijn uitgangspunt geweest voor de revalidatie								
De doelen uit het revalidatieplan zijn behaald								
De revalidatie heeft mij opgeleverd wat ik er van verwachtte								

Verblijfsvoorzieningen

3. Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten ten aanzien van de verblijfsvoorzieningen op locatie Het Loo Erf?

[Deze vragen hoeft u alleen te beantwoorden als u op locatie Het Loo Erf bent verbleven]

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Enigszins ontevreden	Neutraal	Enigszins tevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
De kamer die u tijdens uw verblijf heeft gebruikt								
Het terrein								
De overige verblijfsruimten								
De maaltijden								
De gezamenlijke activiteiten 's avonds								

Dienstverlening van en haar medewerkers

4. Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten ten aanzien van de dienstverlening van en haar medewerkers?

De uitleg die Visio gegeven heeft over het belang van uw familie en relaties bij uw revalidatie								
De afstemming tussen de verschillende medewerkers								
Het nakomen van afspraken door medewerkers								
De deskundigheid van medewerkers								
De wijze waarop u wordt aangesproken door de medewerkers								
De betrokkenheid van de medewerkers	Vriendelijkheid vervangen door betrokkenheid							
De manier waarop u bent voorbereid op de periode na beëindiging van uw revalidatie								

Wachttijden

5. Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten ten aanzien van de wachttijden?

	Niet van toepassing	Ze tevrede n	Tevreden	Enigszins tevrede n	Neutraal	Enigszins ontevreden	Ontevreden	Ze er ontevreden
De wachttijd voordat u aan de beurt was voor onderzoek								
De wachttijd voordat u aan de beurt was voor de revalidatie								

Ontevredenheid

Wij doen onze uiterste best om u een optimale dienstverlening te bieden. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening.

6. Heeft u in de loop van uw traject wel eens ontevredenheid geuit?

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nee [GA NAAR VRAAG 8]

7. Bent u tevreden over de wijze waarop hiermee omgegaan is?

<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden
<input type="checkbox"/>	Ontevreden
<input type="checkbox"/>	Enigszins ontevreden
<input type="checkbox"/>	Neutraal
<input type="checkbox"/>	Enigszins tevreden
<input type="checkbox"/>	Tevreden
<input type="checkbox"/>	Zeer tevreden
<input type="checkbox"/>	Niet van toepassing

Deel 3: Afsluitende vragen

Beoordeling ... in het algemeen

8. Welk rapportcijfer geeft u in zijn totaliteit?

(Hierbij geldt: 1 = heel erg slecht en 10 = uitmuntend)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

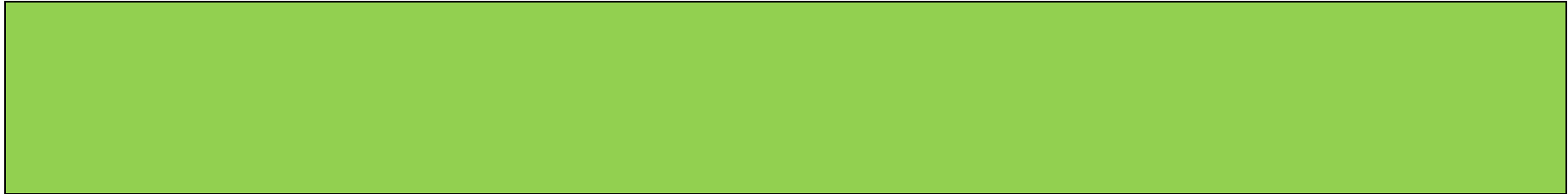
9. Hoe waarschijnlijk is het dat u iemand in een vergelijkbare situatie zou aanraden om een advies of revalidatietraject bij te volgen?

(Hierbij geldt: 0 = nee, absoluut niet, en 10 = ja, zeker wel)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening

10. Wat is de belangrijkste reden dat u zou aanbevelen? [INDIEN VAN TOEPASSING]

11. Kunt u één of meerdere verbeterpunten noemen voor?



12. Indien u bereid bent om in de toekomst mee te denken over onze dienstverlening, wilt u dan hier uw naam en e-mailadres opgeven (Let op uw antwoorden worden nog steeds anoniem verwerkt). Wellicht dat we contact met u opnemen in de toekomst.

Naam:.....
Emailadres:.....

Wij danken u hartelijk voor deelname aan deze enquête!