

Factsheet STEPS Begeleiding 2026

Directzorg - Totaal

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van de STEPS vragenlijst. Eerst zal een verkort responsoverzicht worden getoond. Vervolgens is er voor de vragen 2 t/m 13 een gemiddelde score (schaal 1-10) berekend op basis van de gegeven antwoorden. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie (nooit t/m altijd) bevindt. Hiervoor wordt het figuur hiernaast gebruikt.

Vervolgens worden de resultaten op de aanbevelingsvraag weergegeven met de gegeven antwoorden en de nps score. Voor de totstandkoming van de nps score wordt gekeken naar de percentages van de categorieën '0 t/m 6' en '9 t/m 10'.

109

cliënten hebben de
vragenlijst ingevuld

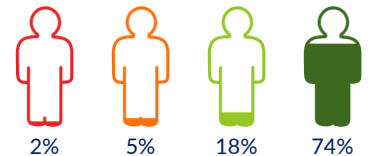
21%

responspercentage



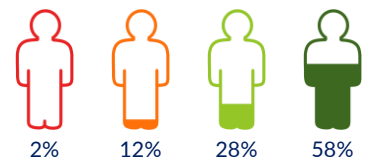
01 | Ervaringsvragen – over de begeleiding

2 Krijgt u hulp van een vaste begeleider? (n=109)	9,5
3 Komt de begeleider op de afgesproken tijd? (n=109)	9,1
4 Neemt de begeleider uw wensen mee bij het bepalen van de begeleiding? (n=108)	8,8
5 Past de begeleiding die u krijgt bij de manier waarop u wilt leven? (n=108)	8,5
6 Luistert de begeleider naar u? (n=109)	9,4
7 Voelt u zich op uw gemak bij de begeleider? (n=109)	9,3
8 Houdt de begeleider uw gezondheid in de gaten? (n=106)	8,6
9 Gaat de begeleider zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=101)	9,6
10 Betreft de begeleider, indien gewenst, uw naasten (partner, familie) bij de begeleiding? (n=51)	7,5
11 Is de begeleider zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=108)	8,4



02 | Ervaringsvragen – over de organisatie

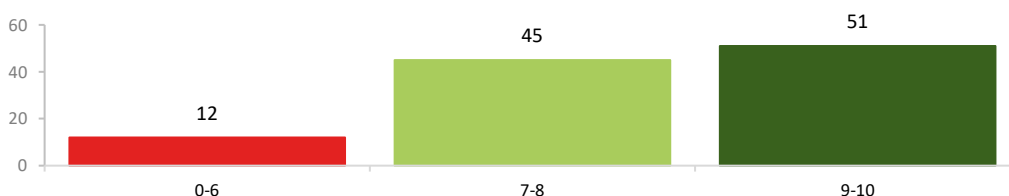
12 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=58)	8,0
13 Zorgt de organisatie ervoor dat er begeleiding is op de afgesproken tijd? (n=69)	8,5



03 | Aanbevelingsvraag

15. Geef een cijfer in hoeverre u deze zorgaanbieder zou aanbevelen bij anderen in dezelfde situatie. (n=108)

Gemiddeld rapportcijfer (vraag 15):



8,2

Net Promotor Score (NPS) : **36**

De NPS geeft in een getal aan in hoeverre cliënten de zorgaanbieder aanbevelen. Cliënten konden de mate waarin ze de zorgaanbieder aanbevelen, beoordelen met een cijfer van 0 tot 10 (0=zeker niet; 10=zeker wel).

De afbeelding hiernaast geeft aan hoe de NPS wordt berekend.



😊 % - 😞 % = NPS

47 - 11 = 36