

Rapportage Cliënttevredenheidsonderzoek Thuiszorg Rijnstad



Ervaringen met de zorg thuis

Onderzoeksleider: Maïke Korthout
Meetorganisatie: Kleemans Organisatieadvies
Rapportage: april 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Dataverzameling	3
Responsanalyse	3
Toelichting bij het berekenen van de scores	4
1. Introductie	5
2. Afspraken over uw thuiszorg	6
3. Communicatie met de zorginstelling	8
4. De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie	9
5. Professionaliteit van uw zorgverleners	10
6. Uw verzorging en gezondheid	14
7. Uw zelfstandigheid en activiteiten	15
8. Aanbeveling	16
Algemene conclusie	19
Gemiddelde scores per onderdeel	19
Bijlage A: Afnemen vragenlijst	20
Bijlage B: Begeleidende brief	28

Inleiding

Deze rapportage bevat de resultaten van het cliënttevredenheidonderzoek uitgevoerd onder cliënten van Thuiszorg Rijnstad. Het onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door onderzoeksbureau Kleemans Organiseatieadvies.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst opgezet door de cliëntenraad van Thuiszorg Rijnstad. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen in de vragenlijst:

- Introductie;
- Afspraken over uw thuiszorg;
- Communicatie met de zorginstelling;
- De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie;
- Professionaliteit van uw zorgverleners;
- Uw verzorging en gezondheid;
- Uw zelfstandigheid en activiteiten;
- Aanbeveling.

Voor de complete vragenlijst, zie *Bijlage A*.

Dataverzameling

Cliënten zijn schriftelijk benaderd voor deelname aan het onderzoek. Cliënten hebben via hun zorgverlener een enveloppe ontvangen met daarin een begeleidende brief, de vragenlijst en een retourenvelop. De begeleidende is opgenomen in *Bijlage B* van dit rapport.

Ongeveer 3 weken na de eerste verzending hebben cliënten welke nog geen vragenlijst hebben geretourneerd, een herinneringsbrief ontvangen. Deze heeft dezelfde inhoud als de uitnodigingsbrief.

Onderstaand een overzicht van de dataverzamelingsperiode:

Datum	Actie
18-02-2019 tot 22-02-2019	Verspreiding van de vragenlijsten onder cliënten
01-03-2019	Eerste deadline retourneren vragenlijst
11-03-2019 tot 15-03-2019	Verspreiding van de herinnering onder cliënten
22-03-2019	Uiterste dataverzameling

Responsanalyse

Het responspercentage per periode is als volgt:

Periode	Verzonden	Ontvangen	Percentage*
Eerste verzending	47 geadresseerd 5 ongeadresseerd	38 geadresseerd 2 ongeadresseerd	81 %
Tweede verzending	9 geadresseerd 3 leeg (reserve)	8 geadresseerd 0 ongeadresseerd	88 %
<i>Totaal</i>	<i>47 geadresseerd</i>	<i>46 geadresseerd 2 ongeadresseerd</i>	<i>98 %</i>

* Gebaseerd op de geadresseerde vragenlijsten.

Uiteindelijk zijn er dus meer vragenlijsten retour gestuurd dan er geadresseerd zijn verzonden. De resultaten van alle vragenlijsten zijn meegenomen in dit rapport.

Toelichting bij het berekenen van de scores

De vragenlijst bestaat deels uit open en deels uit gesloten vragen (multiple choice). Bij open vragen, zijn reacties van cliënten uiteengezet en waar relevant zijn antwoorden gegroepeerd tot antwoordcategorieën of is er een gemiddelde berekend.

Bij gesloten vragen (multiple choice) is als volgt gehandeld:

- Nooit: score = 1;
- Soms: score = 2;
- Meestal: score = 3;
- Altijd: score = 4;
- Niet van toepassing / weet ik niet: score = missing value = 0.

Als een cliënt de betreffende vraag niet heeft ingevuld, resulteert dit eveneens in een missing value.

Aan de hand van bovenstaande scores, is per vraag een gemiddelde score berekend. Voor het berekenen van de gemiddelde scores, zijn niet ingevulde vragen en de antwoorden "niet van toepassing" en "weet ik niet" niet meegenomen in de (gemiddelde) scores van de vragen.

Bij elke vraag is tevens een grafiek met frequenties opgenomen.

1. Introductie

1. Wat is uw leeftijd?

Leeftijdsklasse	Aantal
50 t/m 55 jaar	2
55 t/m 60 jaar	3
60 t/m 65 jaar	3
65 t/m 70 jaar	2
70 t/m 75 jaar	7
75 t/m 80 jaar	6
80 t/m 85 jaar	11
85 t/m 90 jaar	8
90 t/m 95 jaar	3
95 t/m 100 jaar	1
Niet ingevuld	2

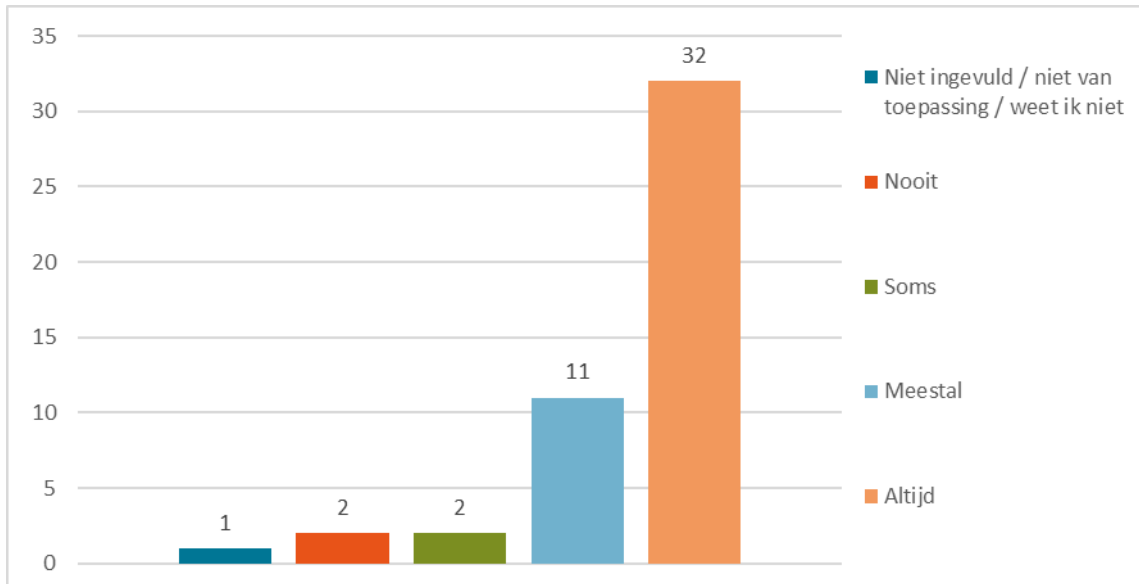
Gemiddelde	78 jaar
------------	---------

2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

Lengte thuiszorg	Aantal
niet ingevuld	2
minder dan een half jaar	12
6 maanden tot minder dan 1 jaar	14
1 tot 2 jaar	12
2 tot 3 jaar	8

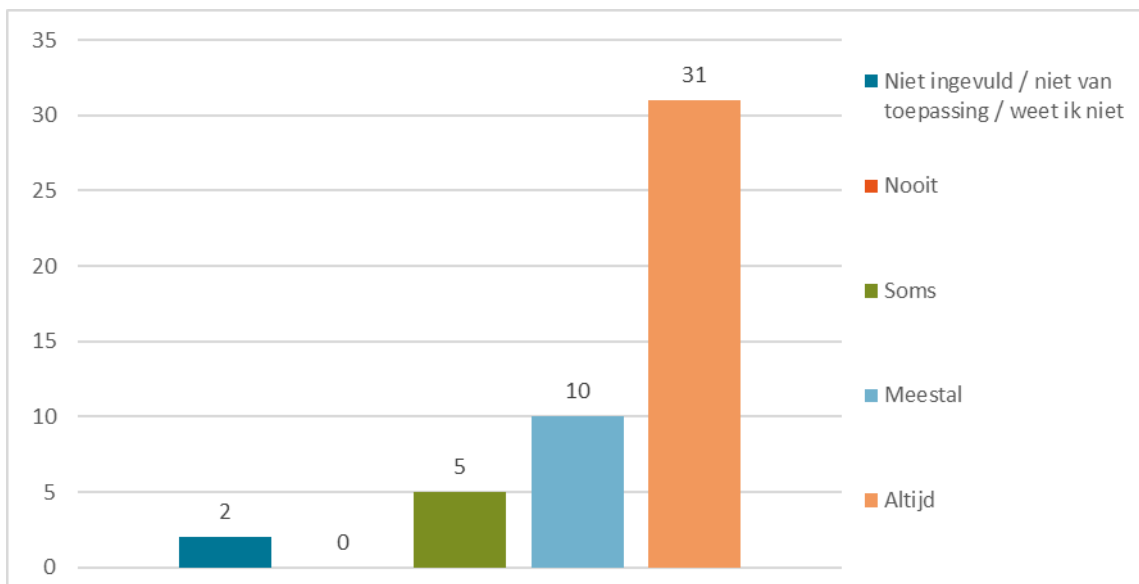
2. Afspraken over uw thuiszorg

3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



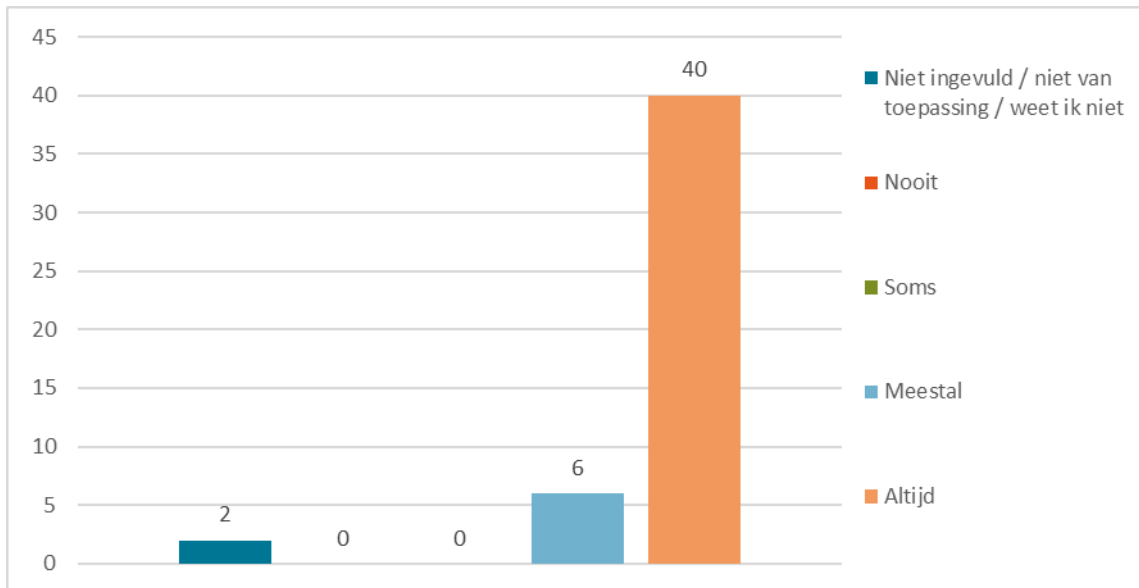
Gemiddelde	3,55
------------	------

4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



Gemiddelde	3,57
------------	------

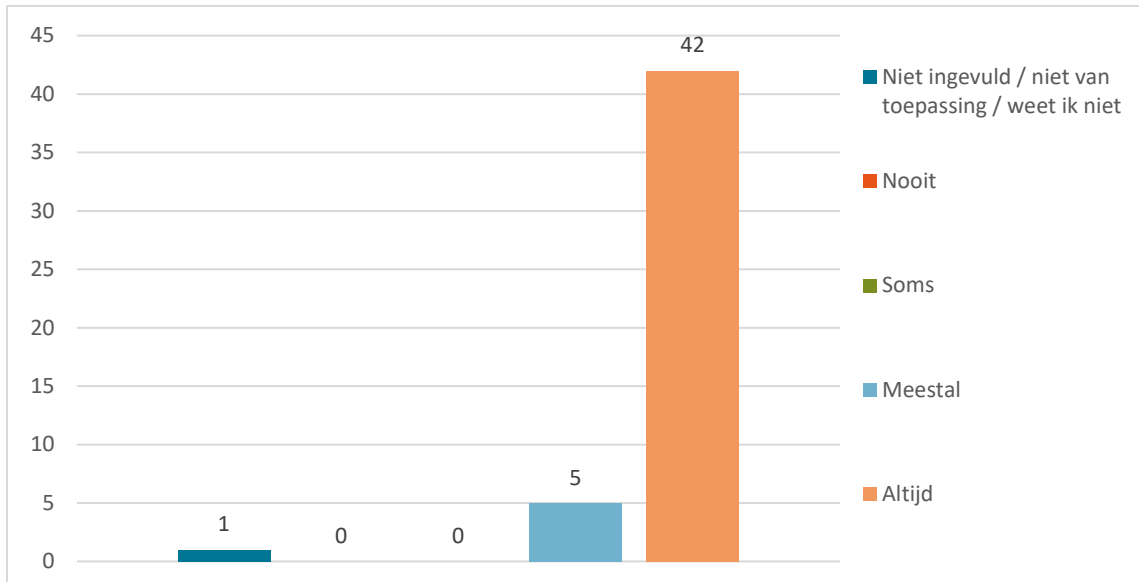
5. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



Gemiddelde	3,87
-------------------	------

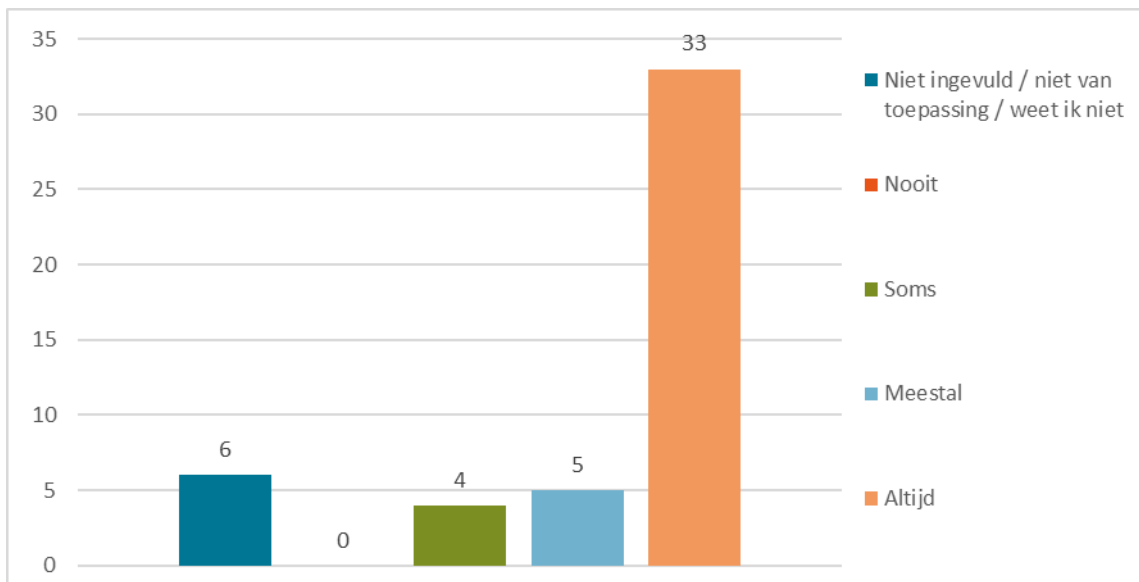
3. Communicatie met de zorginstelling

6. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



Gemiddelde	3,89
------------	------

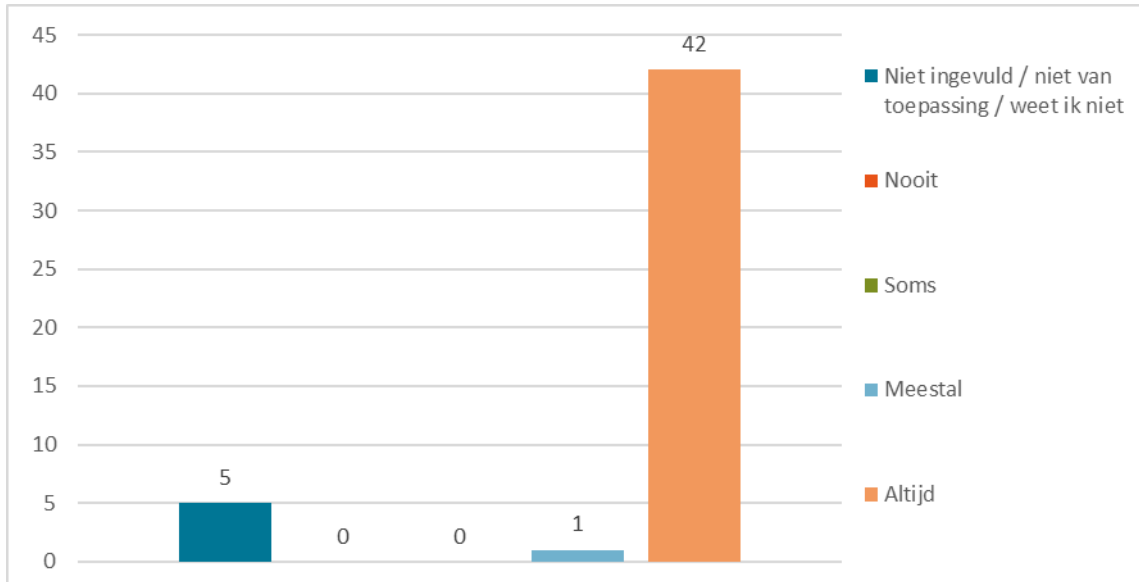
7. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt?



Gemiddelde	3,69
------------	------

4. De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

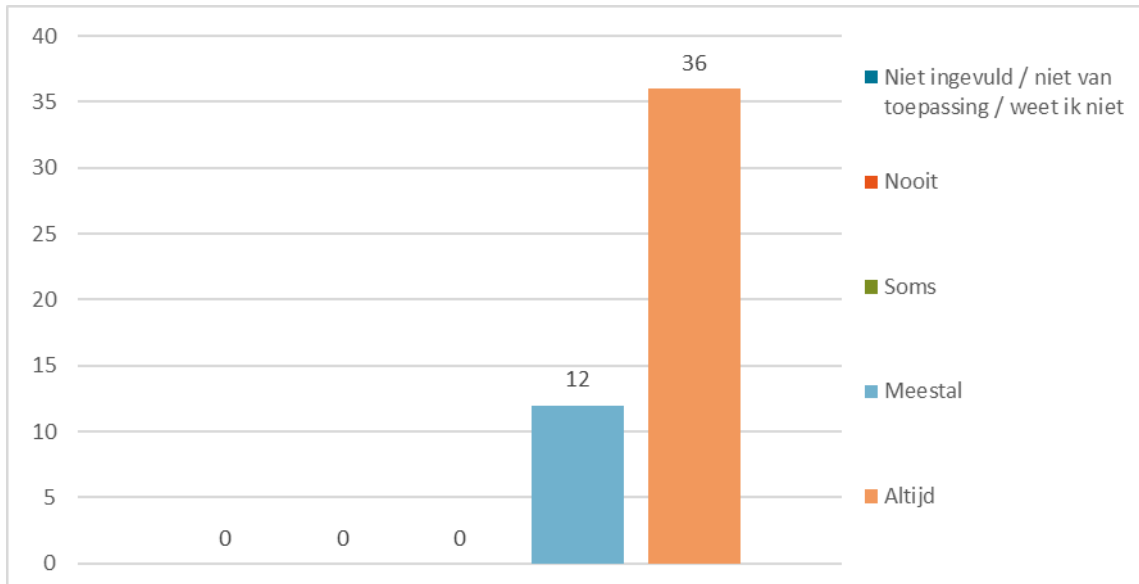
8. Kunt u de zorginstelling telefonisch goed bereiken?



Gemiddelde	3,98
------------	------

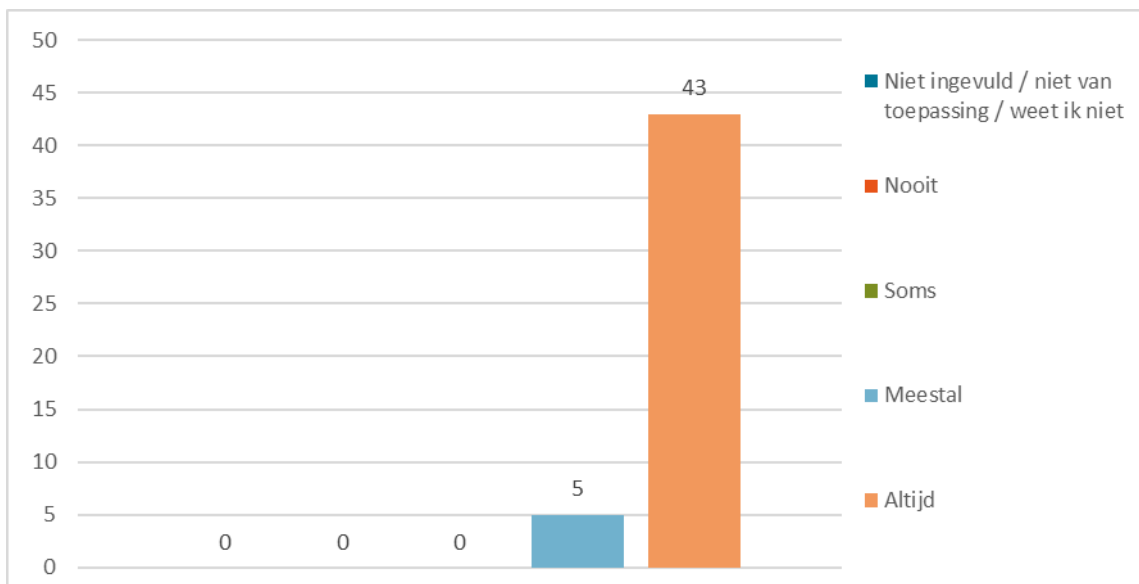
5. Professionaliteit van uw zorgverleners

9. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



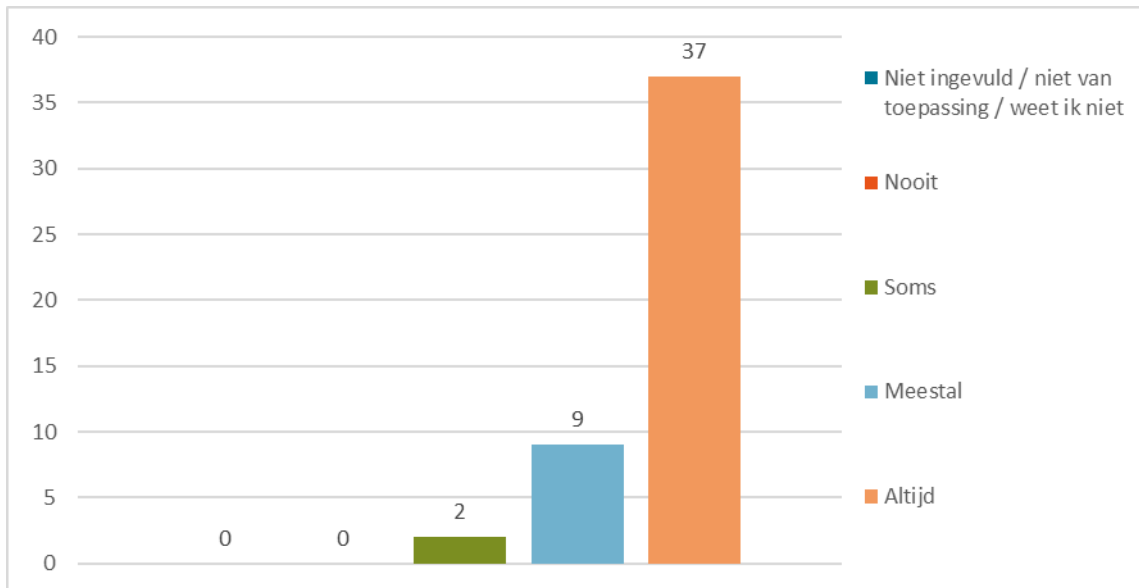
Gemiddelde	3,75
------------	------

10. Vertrouwt u de zorgverleners?



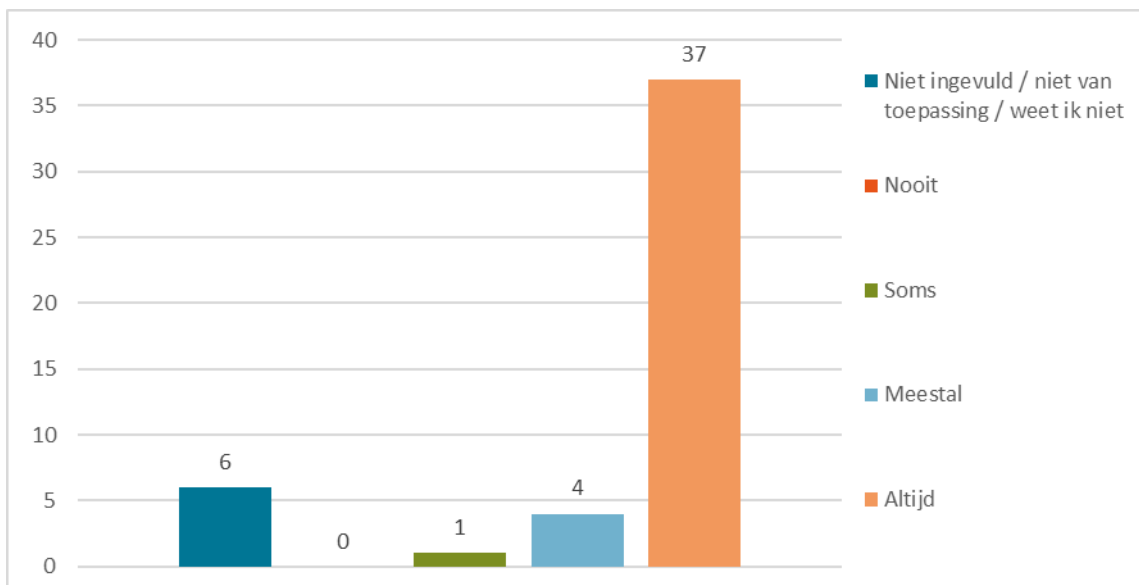
Gemiddelde	3,90
------------	------

11. Werken de zorgverleners vakkundig?



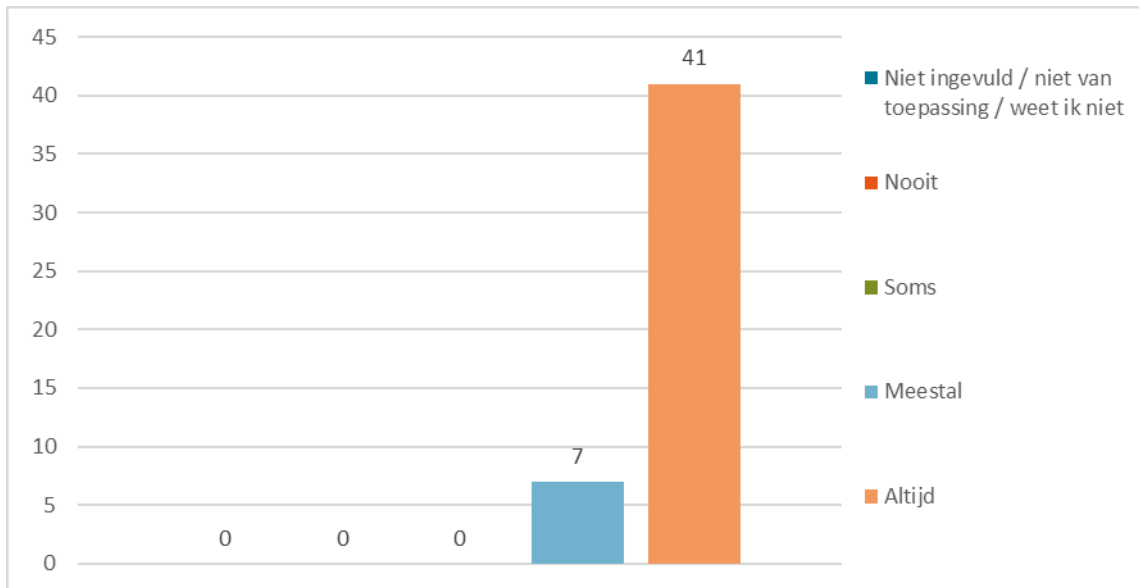
Gemiddelde	3,73
-------------------	------

12. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



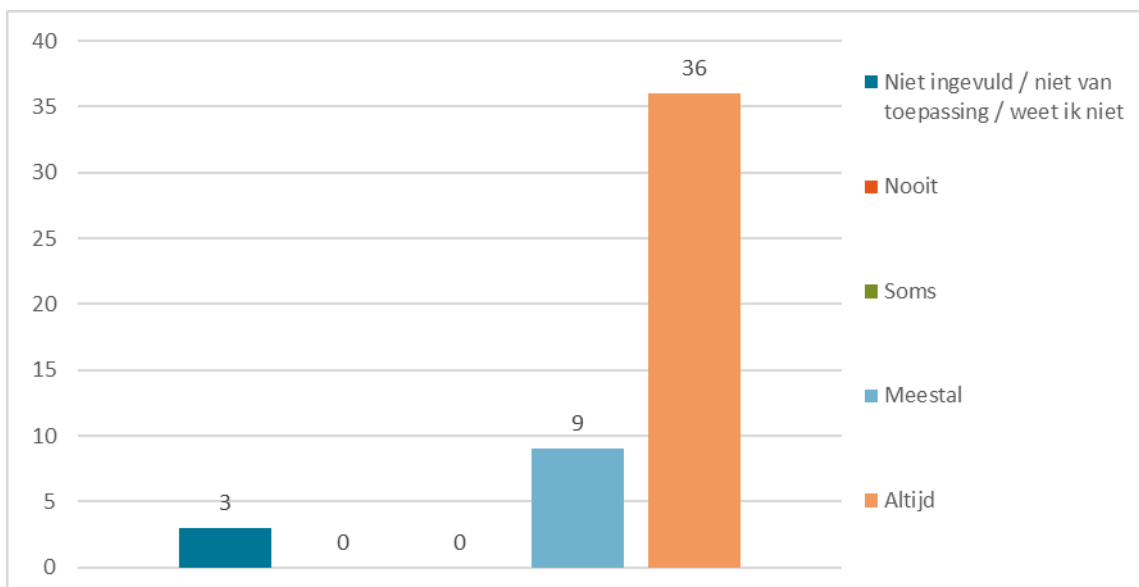
Gemiddelde	3,86
-------------------	------

13. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



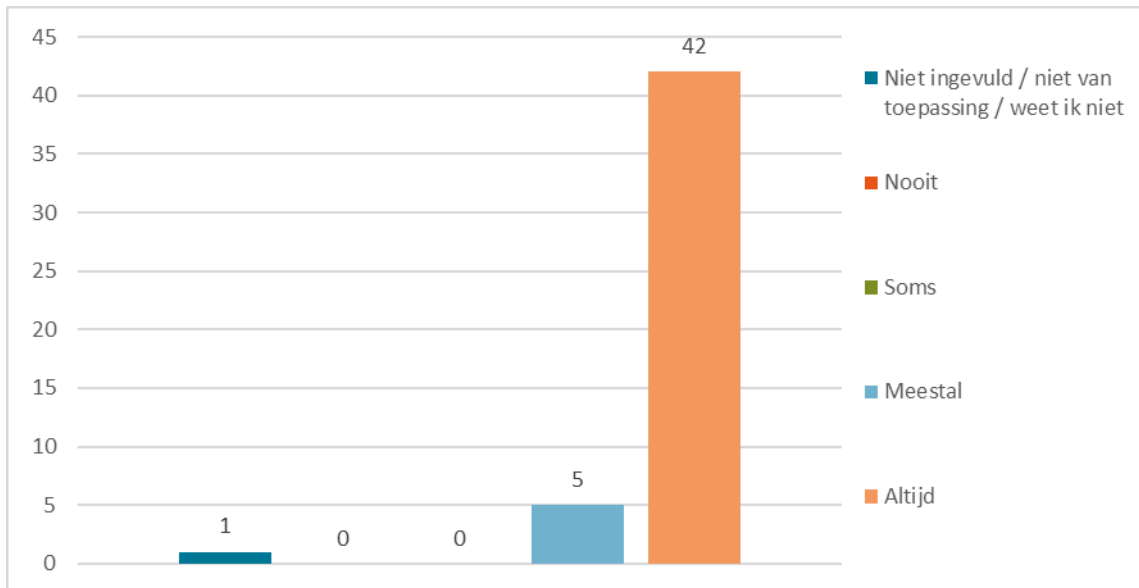
Gemiddelde	3,85
-------------------	------

14. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



Gemiddelde	3,80
-------------------	------

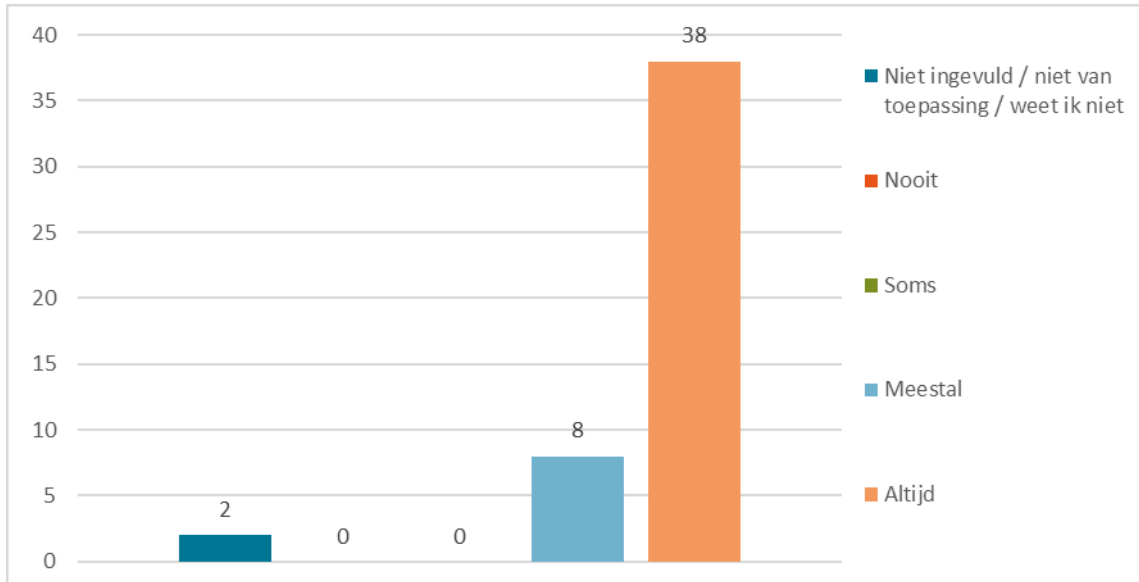
15. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



Gemiddelde	3,89
------------	------

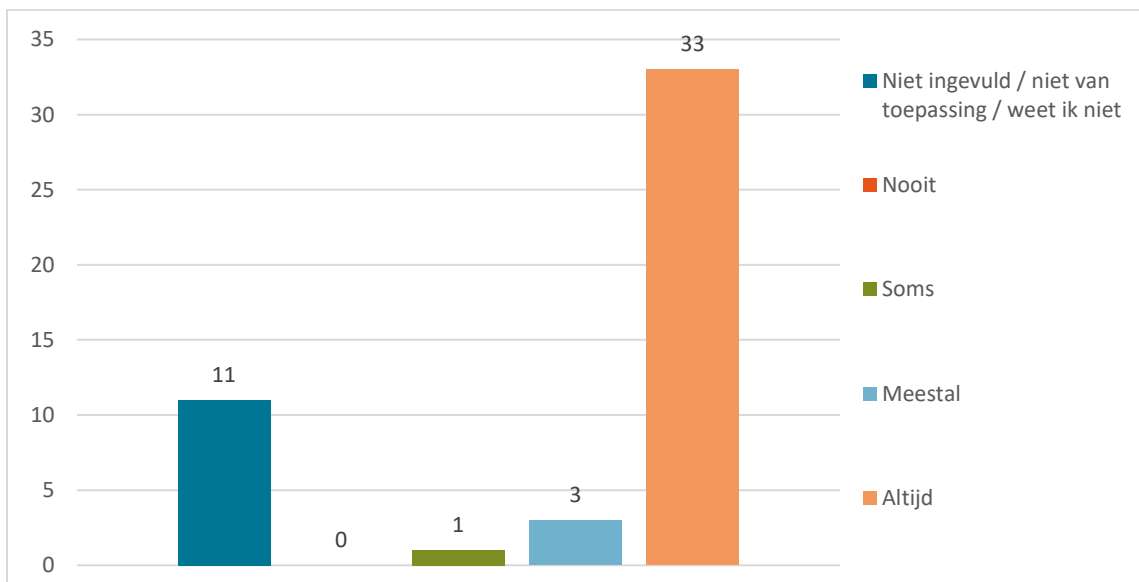
6. Uw verzorging en gezondheid

16. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



Gemiddelde	3,83
------------	------

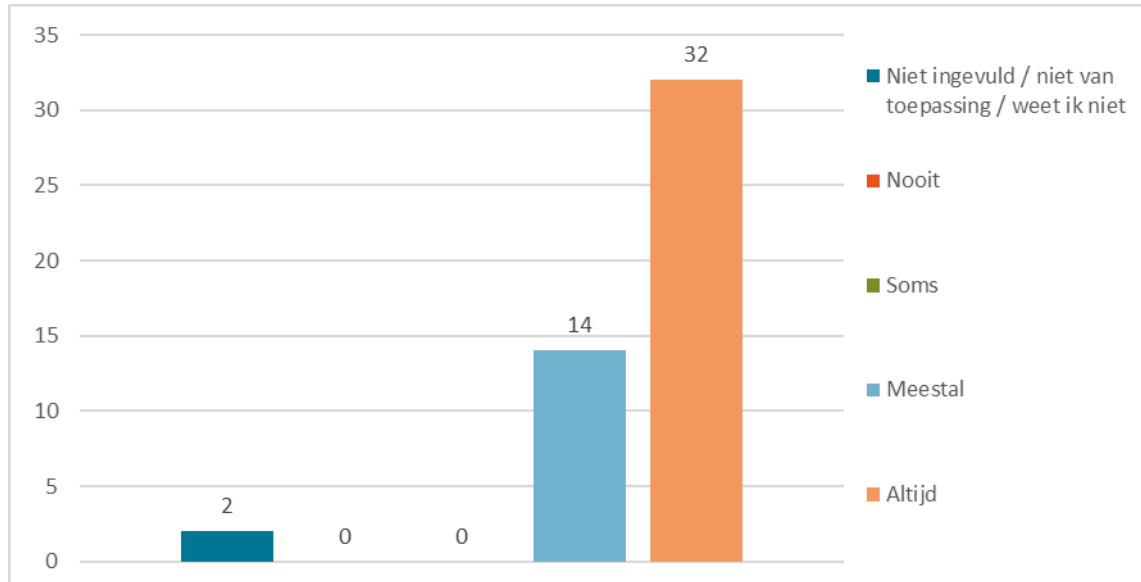
17. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



Gemiddelde	3,86
------------	------

7. Uw zelfstandigheid en activiteiten

18. Kunt u zich met behulp van de thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



Gemiddelde	3,70
-------------------	------

8. Aanbeveling

19. Zou Thuiszorg Rijnstad bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag berekent de Net Promotor Score. Op basis van het percentage promotors (cliënten die een 9 of 10 geven) en percentage detractors (deelnemers die een 0 tot 6 geven), wordt deze score bepaald. $NPS = \% \text{ promotors} - \% \text{ detractors}$. Over het algemeen kan een score hoger dan 0 worden gezien als een goede score.

NPS groep	Aantal	Percentage
Detractors	1	2%
Promotors	41	85%

Gemiddelde	9,64
NPS	83

20. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Leeg: 6

1. Alles gaat prima naar wens. Kan niet beter.
2. Alles is in orde.
3. Alles is naar wens.
4. Alles prima!
5. Bed goed opmaken zou beter kunnen.
6. De thuiszorg in mijn geval heeft alleen betrekking op de sonde-voeding, geen verandering nodig.
7. Erg tevreden.
8. Ga zo door.
9. Geen idee.
10. Geen wensen.
11. Geen wijzigingen. Helemaal tevreden.
12. Geen, alles gaat goed, heel tevreden.
13. Heel goed!
14. Helemaal niks.
15. Het is prima zo.
16. Het liefst 7 dagen dezelfde zorgverlener.
17. Ik ben gewoon tevreden zoals het gaat.
18. Ik ben tevreden.
19. Ik ben zeer tevreden over de zorg van Rijnstad.
20. Ik ben zeer tevreden over ze.
21. Ik heb geen idee wat er veranderd moet worden. Ik ben zeer tevreden over dit team. Het zijn stuk voor stuk gezellige fijne mensen om mee te werken. Ze hebben altijd een oortje en weten wat ze doen. Ze verstaan hun vak. Ga zo door mensen.
22. Ik heb hele goede ervaringen en kan verder geen tips geven.

23. Ik zou liever een kleiner groepje medewerkers hebben. Krijg nu vaak anderen.
24. Kort in zorg geweest. Alles ging naar wens.
25. Nee
26. Nee ben zeer tevreden.
27. Niet nodig, ben zeer tevreden.
28. Niet van toepassing.
29. Niets!
30. Niets.
31. Niets.
32. Niets.
33. Niets. Ik krijg één zorgverlener.
34. Niks, het is goed zoals het is.
35. Niks.
36. Niks.
37. Nu goed.
38. Online zorgdossier + hoelaat en wie er komt bij het volgende zorg moment.
39. Strip met voornaam!
40. Vaste tijd. In de ochtend om ongeveer 09:00 uur.
41. Voor mij hoeft er niets te veranderen. Ze zijn sociaal en prettig in de omgang.
42. Weet ik niet.

21. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

Leeg: 5

1. 95 pro. Zeer goed.
2. Alles ik heb één zorgverlener.
3. Alles loopt prima.
4. Alles.
5. Als er iets minder gaat wordt dit meteen aangepakt en is alles weer goed.
6. Als Leslie komt is erg lief voor mij.
7. Altijd op tijd, lieve meisjes.
8. Altijd vriendelijk.
9. Bijzonder tevreden over de communicatie. Overleg is altijd mogelijk en wordt tijd voor genomen.
10. De boel in de gaten houden of alles nog goed gaat.
11. De communicatie.
12. De goede sfeer.
13. De persoonlijke aandacht. Je wordt niet behandeld als nummer.
14. De persoonlijke behandeling.
15. Er wordt correct geluisterd en voeren hun werk uit met goed overleg. Het zijn heel vriendelijke en ook grappige mensen die graag voor je klaarstaan en naar je luisteren. Ze werken hygiënisch. Je belt ze en ze komen z.s.m. in noodzaak direct en dat is erg fijn.
16. Erg tevreden over hoe de instelling de zorg verleend. Geen klachten.
17. Fijne club.
18. Fijne verzorgers.
19. Flexibel.
20. Genoeg aandacht. Afspraak is afspraak.

21. Geweldig.
22. Ik ben heel tevreden. Ze doen alles wat ik wil en laten mij de dingen die ik zelf kan gelukkig ook nog zelf doen.
23. Ik ben nergens niet tevreden over. Dus zeer tevreden in het algemeen.
24. Ik ben tevreden met alles.
25. Ik ben tevreden over de zorg die ik krijg!
26. Ik neem mijn petje af. Voor al die dames die alles doen om het mij naar de zin te maken.
27. Ja.
28. Kan niet beter.
29. Kleinschalig, lieve zorgverleners tijdens mijn terminale fase.
30. Komen de afspraken die bij aanvang gemaakt zijn goed na.
31. Om alles wat ze voor mij doen.
32. Over alles.
33. Over alles.
34. Over het douche en het inwrijven.
35. Over het geheel.
36. Rug inwrijven.
37. Service van het regelen van materialen en het meenemen soms van een snoepje of koekje.
38. Vriendelijk en netheid van werken.
39. Werken goed samen met huisarts en mijn casemanager en mijn dochter, altijd goed overleg hele lieve geduldige meisjes.
40. Ze zijn altijd vriendelijk en doen goed hun werk. Ze luisteren goed naar mij.
41. Ze zijn altijd vriendelijk en lachen al als ze binnen komen. Ik vind het altijd jammer als ze weer weg gaan.
42. Ze zijn goed. Gewoon goed.
43. Zeer tevreden.

Algemene conclusie

Zowel uit de scores van de verschillende onderdelen, de scores bij de NPS-vraag, als de open vragen blijkt dat cliënten erg tevreden zijn met Thuiszorg Randstad.

Bij open vragen is als verbeterpunt naar voren gekomen dat cliënten het fijn zouden vinden maar één zorgverlener te krijgen. Een ander, vrij praktisch, verbeterpunt van één van de cliënten is het dragen van naambadges bij zorgverleners. Twee verbeterpunten hebben te maken met het hebben van een vaste tijd en/of het van tevoren hebben van een duidelijke planning.

Gemiddelde scores per onderdeel

Per onderdeel is bepaald wat de gemiddelde score van dit onderdeel is. Een kanttekening bij de gemiddelde score is dat het ene onderdeel uit meer vragen bestaat dan het andere onderdeel. Bijvoorbeeld: het onderdeel "Bereikbaarheid" scoort erg goed, echter bestond dit onderdeel maar uit één vraag.

Het onderdeel wat het minst goed scoort is "Afspraken over uw thuiszorg". De verbeterpunten die zijn gedaan in de open vragen, hebben hier ook deels mee te maken, dus dat is in overeenstemming met elkaar. Advies is daarom dit onderdeel onder de aandacht te brengen bij zorgverleners.

Onderdeel	Gemiddelde score
<i>Afspraken over uw thuiszorg</i>	3,66
<i>Communicatie</i>	3,79
<i>Bereikbaarheid</i>	3,98
<i>Professionaliteit</i>	3,83
<i>Verzorging en gezondheid</i>	3,85
<i>Zelfstandigheid en activiteiten</i>	3,70

Verder valt op dat de Professionaliteit als erg goed wordt beschouwd. In dit onderdeel komen vragen aan bod als: "Vertrouwt u de zorgverleners?" en "Luisteren de zorgverleners aandachtig voor u?". Thuiszorg Rijnstad mag het als een compliment zien dat Professionaliteit deze scores krijgt.

Best beoordeelde vragen

1. Vraag 8: Kunt u de zorginstelling telefonisch goed bereiken? *Score: 3,98*
2. Vraag 10: Vertrouwt u de zorgverleners? *Score: 3,90*
3. Vraag 15: Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? *Score: 3,89*
3. Vraag 6: Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? *Score: 3,89*

Minst beoordeelde vragen

1. Vraag 3: Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? *Score: 3,55*
2. Vraag 4: Kunt u meebeslissen over de tijdstippen e dagen waarop u thuiszorg krijgt? *Score: 3,57*
3. Vraag 7: Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt? *Score: 3,69*

Bijlage A: Afgenomen vragenlijst



Vragenlijst

Ervaringen met de zorg thuis

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van
thuiszorgorganisaties of zorginstellingen*

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van Thuiszorg Rijnstad. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg thuis. Het kan hierbij gaan om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.). Deze zorg wordt in deze vragenlijst kortweg omschreven als **thuiszorg**.

Anonimiteit

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer onderaan de pagina's van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt.

Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvolp.

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - Nee
 - Ja

INTRODUCTIE

Deze vragen gaan over de **zorg** die u thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt.

OVER UZELF

1. Wat is uw leeftijd?

jaar

2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

- minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 3 jaar

AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling.

3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing

5. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
-

COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING

De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling.

6. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

7. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
- weet ik niet
-

DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORG ORGANISATIE

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling.

8. Kunt u de zorginstelling telefonisch goed bereiken?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
- weet ik niet/geen ervaring mee
-

PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de zorgverleners**.

9. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

10. Vertrouwt u de zorgverleners?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

11. Werken de zorgverleners vakkundig?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

12. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

13. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

15. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - niet van toepassing/niet nodig
-

UW VERZORGING EN GEZONDHEID

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid**.

16. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

17. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - niet van toepassing/niet nodig
-

UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.

18. Kunt u zich met behulp van de thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
-

AANBEVELEN

19. Zou Thuiszorg Rijnstad bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- 0 *zeer waarschijnlijk niet*
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10 *zeer waarschijnlijk wel*
-

20. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

(a.u.b. in blokletters)

21. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

(a.u.b. in blokletters)

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

*Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.
Een postzegel is niet nodig.*

Bijlage B: Begeleidende brief

BETREFT: HOE TEVREDEN BENT U MET UW ZORG?

Beste cliënt van Thuiszorg Rijnstad,

Uw ervaring als cliënt is zeer belangrijk voor ons, omdat wij onze zorg altijd willen verbeteren. Onze cliëntenraad heeft daarom een vragenlijst opgesteld. Hiermee kunnen wij bepalen hoe tevreden u bent, en waar verbeterpunten zitten voor ons. Wij zouden het fijn vinden als u zou willen deelnemen aan dit onderzoek.

Dit onderzoek wordt niet door onszelf uitgevoerd, maar door Kleemans Organisatieadvies (www.kleemans.nl). Het onderzoek is vertrouwelijk, anoniem en niet verplicht.

Wat vragen wij van u?

U kunt aan dit onderzoek deelnemen door de vragenlijst, eventueel met hulp, in te vullen en vóór 1 maart a.s. in de bijgevoegde envelop terug te sturen naar Kleemans Organisatieadvies. Een postzegel is niet nodig.

Wat als u de vragenlijst niet invult?

1. Schrijf op waarom u de vragenlijst niet invult en stuur deze eveneens vóór 1 maart a.s. terug in de bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig. U zult geen herinnering krijgen voor het onderzoek.
2. U stuurt de lijst niet terug. U zult na ongeveer twee weken een herinnering ontvangen met het verzoek de vragenlijst alsnog terug te sturen.

Vragen?

Als u vragen heeft, dan kunt u dit aan uw zorgverlener vragen. U kunt tevens contact opnemen met mij, Monique Polman, via telefoonnummer 026-3835970

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Mevr. M. Polman

Directeur Thuiszorg Rijnstad