

KTO Verwerking Wmo

Antwoordnummer 2, 3200 VB Spijkenisse

**ZV\_CLIENTCAPITALFULLTITLE ZV\_FULLNAME**

**ZV\_CORRESPONDSTREET ZV\_CORRESPONDHOUSENR ZV\_CORRESPONDEXTRAHOUSENR**

**ZV\_CORRESPONDZIPCODE ZV\_CORRESPONDACITY**

Betreft: klanttevredenheidsonderzoek begeleiding of dagbesteding

Zorgverleningsperiode: van <startdatum> tot en met <einddatum>

Zorgleverancier: <Aanbieder>

Gemeentenaam, februari 2016

Geachte ZV\_CLIENTFULLTITLE ZV\_CLIENTFULLLASTNAME,

De gemeente <gemeentenaam> streeft ernaar om haar dienstverlening rond begeleiding/dagbesteding zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van haar inwoners. Uw ervaring en mening zijn dan ook onmisbaar. Wij verzoeken u daarom dit vragenformulier in te vullen. Het invullen kost ongeveer tien minuten van uw tijd. Wij zullen zorgvuldig en vertrouwelijk met uw informatie omgaan.

Een uitgebreide toelichting en uitleg met voorbeelden over het invullen van dit formulier vindt u op pagina 3. Lees deze eerst door voordat u de vragen beantwoordt.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,  
Namens Burgemeesters en Wethouders  
Gemeente <gemeentenaam>

### Vragen over uw leverancier van begeleiding

- |   | Ja                    | Nee                   |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Krijgt u van de zorgaanbieder het aantal uren/dagdelen begeleiding en of dagbesteding dat is geïndiceerd door de gemeente? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*Met welk cijfer beoordeelt u:*

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | NVT                   |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2. De bereikbaarheid van de zorgaanbieder?         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. De manier waarop u te woord bent gestaan?       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. De verstrekte informatie door de zorgaanbieder? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. De zorgaanbieder in het algemeen?               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | NVT                   |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6. De vriendelijkheid van uw begeleider?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. De kwaliteit van de begeleiding?       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. De kwaliteit van de dagbesteding?      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Het nakomen van de gemaakte afspraken? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Onderstaande vragen zijn alleen van toepassing als u begeleiding ontvangt

- |   |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 10. De vervanging bij ziekte van uw begeleider?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. De vervanging bij vakantie van uw begeleider? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Uw begeleider in het algemeen?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 13. Schrijf hieronder uw opmerkingen en suggesties over de dienstverlening van de zorgaanbieder

Hartelijk dank voor uw medewerking.

U kunt dit formulier terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

Hebt u de antwoordenvolp niet meer, dan kunt u het formulier opsturen naar:

KTO Verwerking Wmo, Antwoordnummer 2, 3200 VB Spijkenisse (postzegel is niet nodig).

## Uitleg over het invullen van het vragenformulier

Als u dit prettig vindt, kunt u iemand vragen om u te helpen bij het invullen. Het is niet wenselijk dat dit iemand is van de zorgaanbieder waarover de vragen worden gesteld.

Het formulier wordt elektronisch ingelezen. Daarom staat er een barcode onderaan de vragenlijst en dient het formulier nauwkeurig te worden ingevuld. Let op het volgende:

- U maakt uw keus door een vakje aan te kruisen . Blijf hierbij met uw pen zoveel mogelijk binnen het vakje. Kruis per vraag maar één rondje aan.

1 = zeer slecht

5 = onvoldoende

9 = zeer goed

2 = slecht

6 = voldoende

10 = uitmuntend

3 = zeer sterk onvoldoende

7 = ruim voldoende

nvt = niet van toepassing

4 = sterk onvoldoende

8 = goed

- Als u een fout heeft gemaakt, dan maakt u het foute rondje helemaal donker  en kruist u het goede rondje alsnog op de juiste manier aan .
- Hecht de formulieren bij het terugsturen **niet** aan elkaar. Gebruik geen nietjes, plakband of paperdips.

## Toelichting op het opmerkingenveld

Onder punt 13 heeft u de ruimte om opmerkingen te plaatsen. Blijf met uw geschreven tekst binnen de lijnen. Als u naar aanleiding van deze vragenlijst contact wenst met de gemeente, verzoeken wij u vriendelijk uw naam en telefoonnummer te noteren in het opmerkingenveld onder punt 13.