

Rapportage cliënttevredenheid kortdurend verblijf 2018

	Tertaal 1	Tertaal 2	Tertaal 3	2018
Kliniek 1	-	7,0 (n=1)	7,0 (n=2)	7,7 (n=60)
Kliniek 2	7,7 (n=12)	7,9 (n=19)	8,1 (n=13)	
Kliniek 3	7,8 (n=4)	7,0 (n=2)	6,7 (n=7)	
C8	7,1 (n= 28)	7,1 (n=29)	8,0 (n=8)	7,7 (n=136)
B7	7,9 (n=40)	-	8,6 (n=31)	
gemiddeld	7,6 (n=84)	7,4 (n=51)	8,1 (n=61)	

De NPS-score van cliënten in 2018 is 23.

Toelichting Net Promoter Score (NPS-score)

Deze score wordt berekend door de vraag:

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons zult aanbevelen op schaal van 0 t/m 10?

De scores worden verdeeld in drie groepen:

1. Promoters: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.
2. Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.
3. Critici: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

De score wordt als volgt berekend: $NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ critici}$.

De uitkomst is een getal tussen de -100 en 100. Als er bijvoorbeeld 30% promoters en 20% critici zijn, bedraagt de NPS 10 ($30\% - 20\% = 10\%$). Neutrals hebben geen directe invloed op de NPS score.

Hoe hoger de score, hoe meer tevreden cliënten zijn.