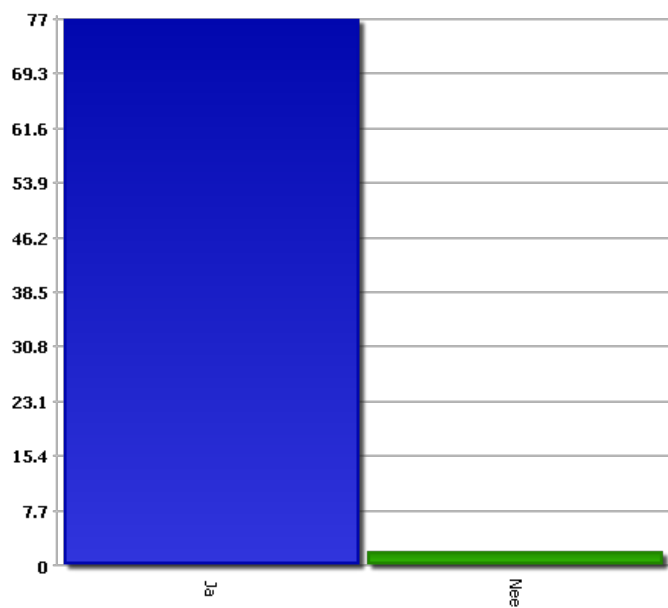


Klanttevredenheid DES Centrum 2012

Periode: Van 10-12-2012 (12:31) t/m 30-01-2013 (09:33)
Aantal resultaten: 79

1. Bent u donateur ("lid") van het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Ja	77	97%	97%
Nee	2	3%	3%
Aantal keer beantwoord:	79		100%
Aantal keer overgeslagen:	0		0%

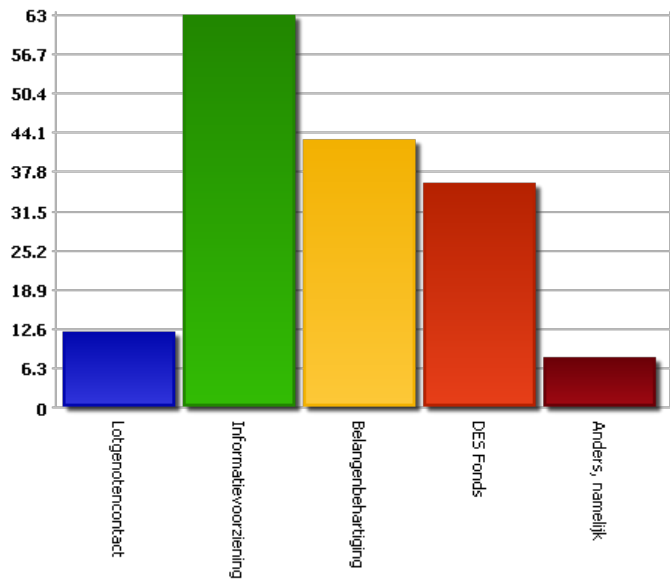


2. Sinds wanneer bent u donateur van het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
2000	8	13%	10%
1990	7	12%	9%
1988	5	8%	6%
1995	4	7%	5%
1986	3	5%	4%
1991	3	5%	4%
1993	3	5%	4%
1985	3	5%	4%
1989	2	3%	3%
1983	2	3%	3%
1984	2	3%	3%
1999	2	3%	3%
1987	2	3%	3%
2002	2	3%	3%
1992	1	2%	1%
2007	1	2%	1%
15	1	2%	1%
2001	1	2%	1%
2006	1	2%	1%
20	1	2%	1%
Aantal keer beantwoord:	60		76%
Aantal keer overgeslagen:	19		24%

3. Wat is de reden dat u donateur bent geworden van het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Lotgenotencontact	12	16%	15%
Informatievoorziening	63	84%	80%
Belangenbehartiging	43	57%	54%
DES Fonds	36	48%	46%
Anders, namelijk	8	11%	10%
Aantal keer beantwoord:	75		95%
Aantal keer overgeslagen:	4		5%



4. Hoe vaak maakt u gebruik van de faciliteiten die het DES Centrum biedt?

<i>Stelling</i>	<i>Geen gebruik</i>	<i>Eens per half jaar</i>	<i>Eens per jaar</i>	<i>Eens in de paar jaar</i>	<i>Wisselt sterk</i>
Informatiefolder	35 (44.9)	5 (6.4)	3 (3.8)	9 (11.5)	17 (21.8)
Nieuwsbrief	2 (2.6)	46 (59)	6 (7.7)	0 (0)	17 (21.8)
Telefonische informatie en advies	47 (60.3)	2 (2.6)	2 (2.6)	15 (19.2)	7 (9)
Informatie op de website	17 (21.8)	18 (23.1)	13 (16.7)	12 (15.4)	15 (19.2)
Bijeenkomsten	61 (78.2)	1 (1.3)	1 (1.3)	7 (9)	5 (6.4)
Juridische ondersteuning	62 (79.5)	0 (0)	0 (0)	2 (2.6)	10 (12.8)
Belangenbehartiging	34 (43.6)	4 (5.1)	2 (2.6)	7 (9)	25 (32.1)

- Geen gebruik
- Eens per half jaar
- Eens per jaar
- Eens in de paar jaar
- Wisselt sterk

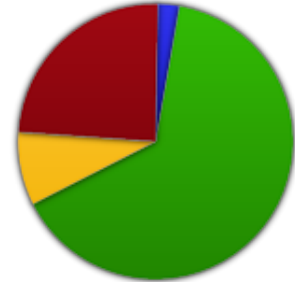
Informatiefolder

Geen gebruik : 35
 Eens per half... : 5
 Eens per jaar : 3
 Eens in de paar... : 9
 Wisselt sterk : 17



Nieuwsbrief

Geen gebruik : 2
 Eens per half... : 46
 Eens per jaar : 6
 Eens in de paar... : 0
 Wisselt sterk : 17



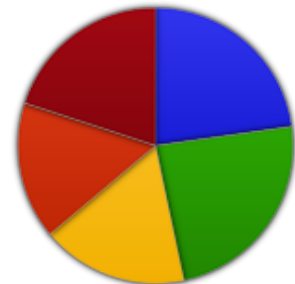
Telefonische informatie en advies

Geen gebruik : 47
 Eens per half... : 2
 Eens per jaar : 2
 Eens in de paar... : 15
 Wisselt sterk : 7



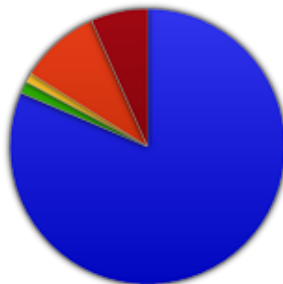
Informatie op de website

Geen gebruik : 17
 Eens per half... : 18
 Eens per jaar : 13
 Eens in de paar... : 12
 Wisselt sterk : 15



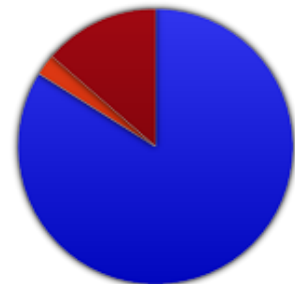
Bijeenkomsten

Geen gebruik : 61
 Eens per half... : 1
 Eens per jaar : 1
 Eens in de paar... : 7
 Wisselt sterk : 5



Juridische ondersteuning

Geen gebruik : 62
 Eens per half... : 0
 Eens per jaar : 0
 Eens in de paar... : 2
 Wisselt sterk : 10



Belangenbehartiging

Geen gebruik : 34
 Eens per half... : 4
 Eens per jaar : 2
 Eens in de paar... : 7
 Wisselt sterk : 25



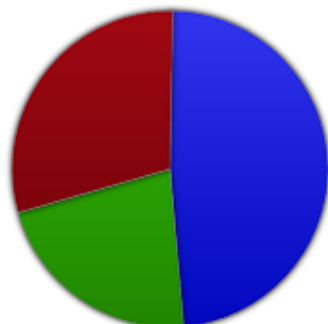
5. Wat is uw mening over de faciliteiten die het DES Centrum biedt?

Stelling	Goed	Voldoende	Matig	Slecht	Geen mening
Informatiefolder	38 (48.7)	17 (21.8)	0 (0)	0 (0)	23 (29.5)
Nieuwsbrief	52 (66.7)	21 (26.9)	2 (2.6)	0 (0)	3 (3.8)
Telefonische informatie en advies	26 (33.3)	11 (14.1)	2 (2.6)	0 (0)	39 (50)
Informatie op de website	41 (52.6)	19 (24.4)	0 (0)	0 (0)	18 (23.1)
Bijeenkomsten	11 (14.1)	5 (6.4)	1 (1.3)	0 (0)	61 (78.2)
Juridische ondersteuning	17 (21.8)	7 (9)	0 (0)	0 (0)	54 (69.2)
Belangenbehartiging	34 (43.6)	15 (19.2)	0 (0)	0 (0)	27 (34.6)



Informatiefolder

Goed : 38
 Voldoende : 17
 Matig : 0
 Slecht : 0
 Geen mening : 23



Nieuwsbrief

Goed : 52
 Voldoende : 21
 Matig : 2
 Slecht : 0
 Geen mening : 3



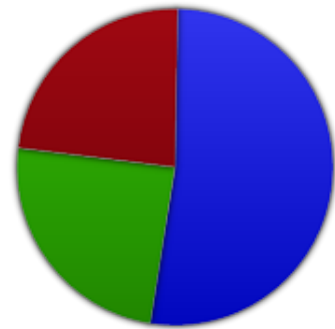
Telefonische informatie en advies

Goed : 26
Voldoende : 11
Matig : 2
Slecht : 0
Geen mening : 39



Informatie op de website

Goed : 41
Voldoende : 19
Matig : 0
Slecht : 0
Geen mening : 18



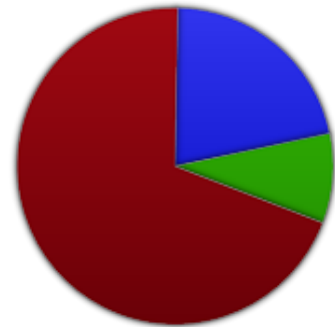
Bijeenkomsten

Goed : 11
Voldoende : 5
Matig : 1
Slecht : 0
Geen mening : 61



Juridische ondersteuning

Goed : 17
Voldoende : 7
Matig : 0
Slecht : 0
Geen mening : 54



Belangenbehartiging

Goed : 34
Voldoende : 15
Matig : 0
Slecht : 0
Geen mening : 27



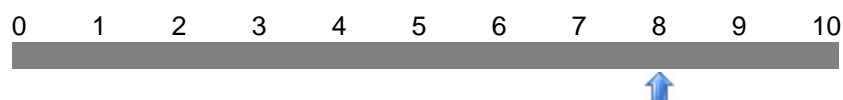
6. Welk cijfer geeft u het DES Centrum in het algemeen?

Rating	Aantal keer	% vraag	% totaal
0	0	0%	0%
1	0	0%	0%
2	0	0%	0%
3	0	0%	0%
4	0	0%	0%
5	0	0%	0%
6	3	3.8%	3.8%
7	17	21.8%	21.5%
8	40	51.3%	50.6%
9	14	17.9%	17.7%
10	4	5.1%	5.1%
Aantal keer beantwoord:	78		99%
Aantal keer overgeslagen:	1		1%

Meest gegeven: 8

Minst gegeven: 0

Gemiddelde beoordeling: **8** (uit 78 antwoorden)



7. Geef uw mening op de volgende stellingen.

Stelling	Eens	Beetje eens	Niet eens of oneens	Beetje oneens	Oneens	Weet ik niet
Ik zie regelmatig informatie over DES en het DES Centrum in de media (krant, radio, TV).	5 (6.4)	17 (21.8)	12 (15.4)	9 (11.5)	27 (34.6)	8 (10.3)
Het DES Centrum geeft betrouwbare en volledige informatie	69 (88.5)	3 (3.8)	3 (3.8)	0 (0)	0 (0)	3 (3.8)
Het DES Centrum behartigt de belangen van DES-betrokkenen op een goede manier.	68 (87.2)	3 (3.8)	1 (1.3)	2 (2.6)	0 (0)	3 (3.8)
Het DES Centrum praat op een goede manier met de relevante zorgverleners	39 (50)	4 (5.1)	1 (1.3)	1 (1.3)	0 (0)	33 (42.3)

- Eens
- Beetje eens
- Niet eens of oneens
- Beetje oneens
- Oneens
- Weet ik niet

Ik zie regelmatig informatie over DES en het DES Centrum in de media (krant, radio, TV).

Eens : 5
 Beetje eens : 17
 Niet eens of... : 12
 Beetje oneens : 9
 Oneens : 27
 Weet ik niet : 8



Het DES Centrum geeft betrouwbare en volledige informatie

Eens : 69
 Beetje eens : 3
 Niet eens of... : 3
 Beetje oneens : 0
 Oneens : 0
 Weet ik niet : 3



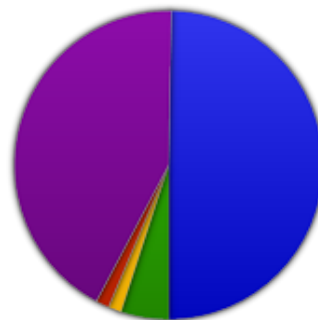
Het DES Centrum behartigt de belangen van DES-betrokkenen op een goede manier.

Eens : 68
 Beetje eens : 3
 Niet eens of... : 1
 Beetje oneens : 2
 Oneens : 0
 Weet ik niet : 3



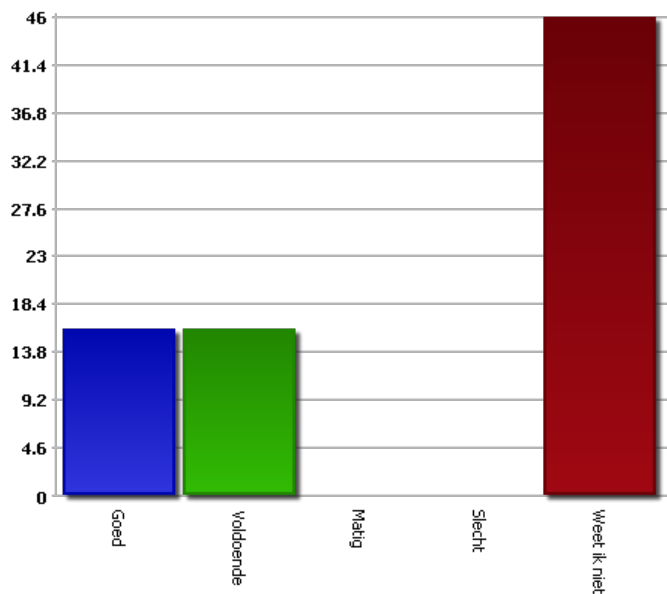
Het DES Centrum praat op een goede manier met de relevante zorgverleners

Eens : 39
 Beetje eens : 4
 Niet eens of... : 1
 Beetje oneens : 1
 Oneens : 0
 Weet ik niet : 33



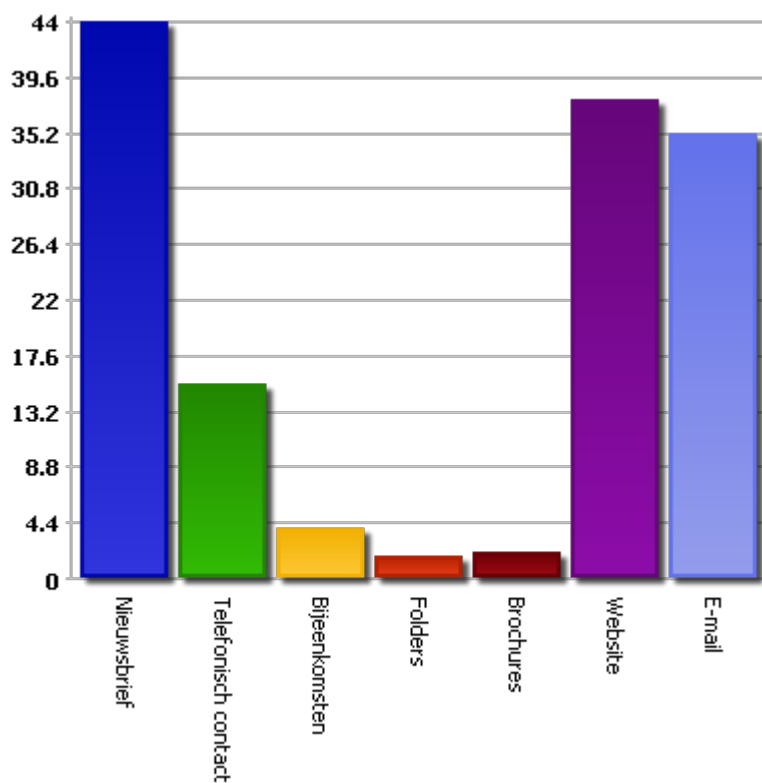
9. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Goed	16	21%	20%
Voldoende	16	21%	20%
Matig	0	0%	0%
Slecht	0	0%	0%
Weet ik niet	46	59%	58%
Aantal keer beantwoord:	78		99%
Aantal keer overgeslagen:	1		1%



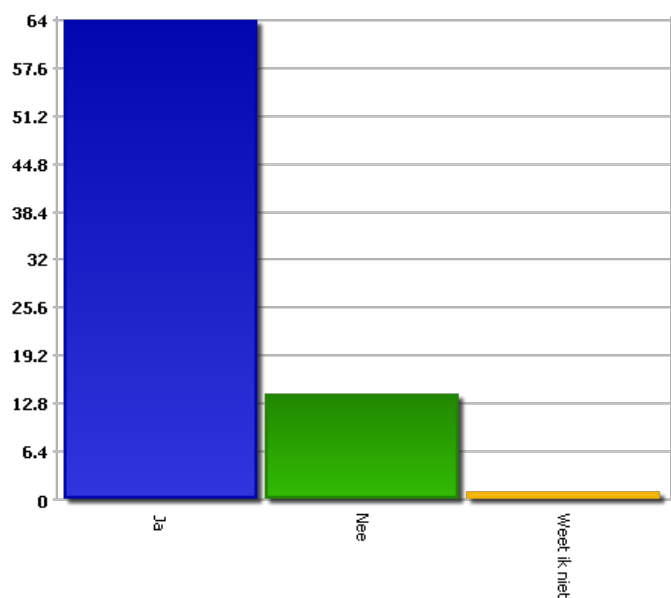
10. Op welke manier krijgt u het liefst informatie van het DES Centrum?

Onderwerp	1	2	3	Totaal	Gewogen
Telefonisch contact	8	6	13	27	15.3
Bijeenkomsten	3	0	3	6	4
Folders	0	0	5	5	1.7
Brochures	0	0	6	6	2
Website	18	29	16	63	37.8
E-mail	18	25	14	57	35.2
Nieuwsbrief	31	18	12	61	44
Aantal keer beantwoord:					78 (99%)
Aantal keer overgeslagen:					1



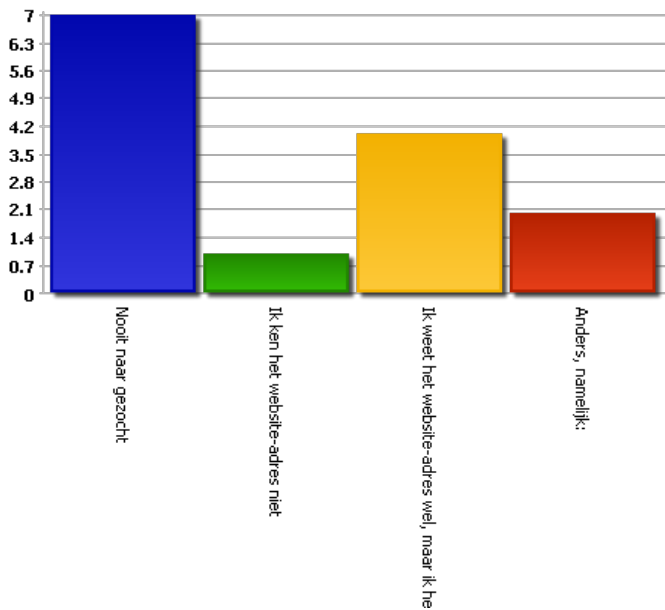
11. Kent u de website van het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Ja	64	81%	81%
Nee	14	18%	18%
Weet ik niet	1	1%	1%
Aantal keer beantwoord:	79		100%
Aantal keer overgeslagen:	0		0%



12. Hoe komt het dat u onze website niet kent?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Nooit naar gezocht	7	50%	9%
Ik ken het website-adres niet	1	7%	1%
Ik weet het website-adres wel, maar ik heb nog nooit gekeken	4	29%	5%
Anders, namelijk:	2	14%	3%
Aantal keer beantwoord:	14		18%
Aantal keer overgeslagen:	65		82%

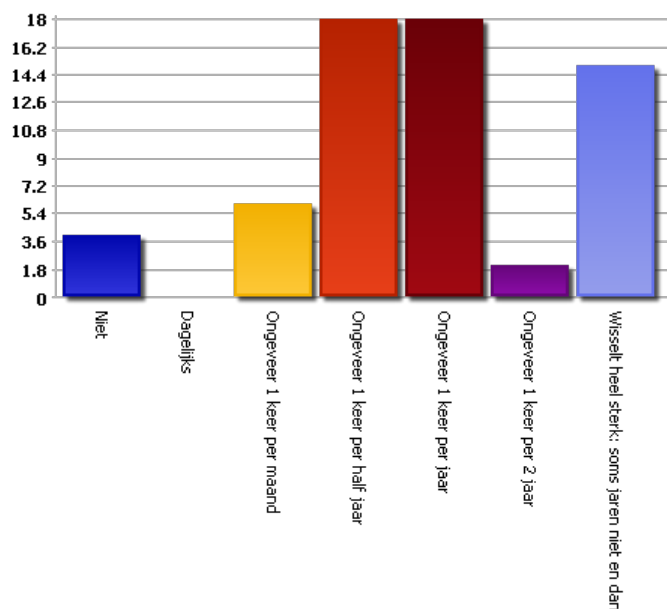


13. Hoe komt u aan informatie over DES en het DES Centrum?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
nieuwsbrief	7	50%	9%
Via de nieuwsbrief	2	14%	3%
via arts/ website	1	7%	1%
via nieuwsbrief en email	1	7%	1%
Nieuwsbrief en social media.	1	7%	1%
via de nieuwsbrief en email	1	7%	1%
Ben Desdochter, weet dit al 31 jaar	1	7%	1%
Aantal keer beantwoord:	14		18%
Aantal keer overgeslagen:	65		82%

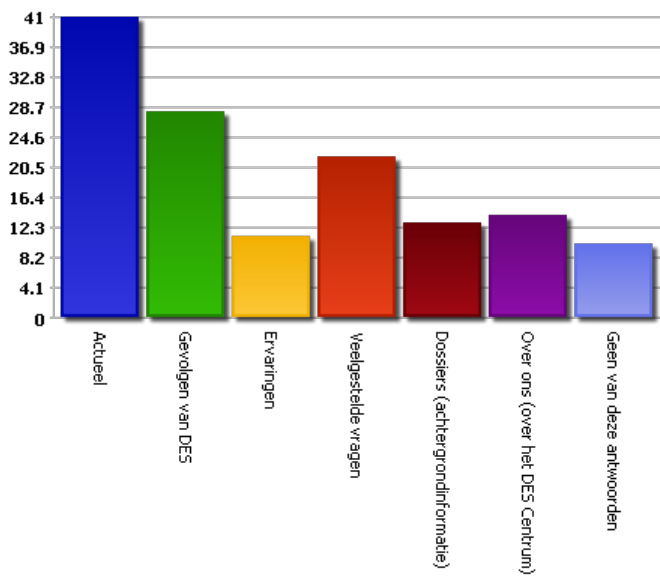
14. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar de website bekeken?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Niet	4	6%	5%
Dagelijks	0	0%	0%
Ongeveer 1 keer per maand	6	10%	8%
Ongeveer 1 keer per half jaar	18	29%	23%
Ongeveer 1 keer per jaar	18	29%	23%
Ongeveer 1 keer per 2 jaar	2	3%	3%
Wisselt heel sterk: soms jaren niet en dan ineens weer een paar keer kort achter elkaar	15	24%	19%
Aantal keer beantwoord:	63		80%
Aantal keer overgeslagen:	16		20%



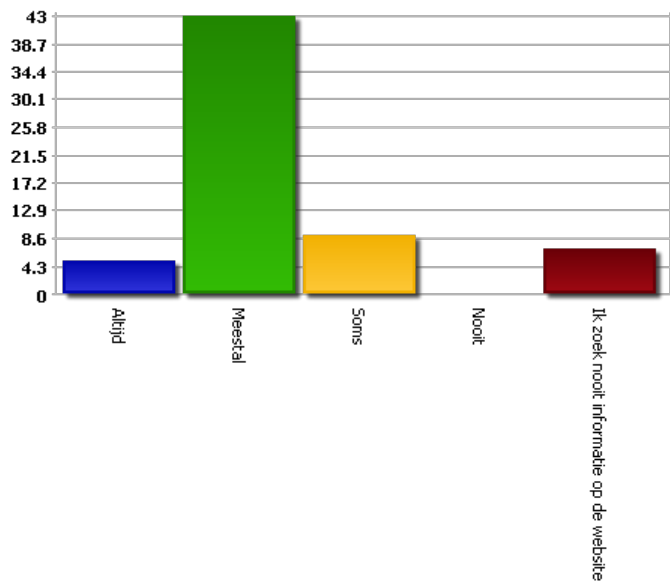
15. Wat heeft u het afgelopen jaar op de website bekeken?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Actueel	41	64%	52%
Gevolgen van DES	28	44%	35%
Ervaringen	11	17%	14%
Veelgestelde vragen	22	34%	28%
Dossiers (achtergrondinformatie)	13	20%	16%
Over ons (over het DES Centrum)	14	22%	18%
Geen van deze antwoorden	10	16%	13%
Aantal keer beantwoord:	64		81%
Aantal keer overgeslagen:	15		19%



16. Wanneer u op onze website op zoek bent naar informatie, vindt u dan de informatie waar u naar zoekt?

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
Altijd	5	8%	6%
Meestal	43	67%	54%
Soms	9	14%	11%
Nooit	0	0%	0%
Ik zoek nooit informatie op de website	7	11%	9%
Aantal keer beantwoord:	64		81%
Aantal keer overgeslagen:	15		19%



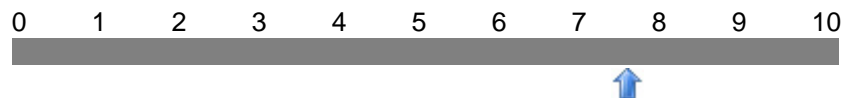
17. Welke cijfer geeft u onze website?

<i>Rating</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
0	0	0%	0%
1	0	0%	0%
2	0	0%	0%
3	0	0%	0%
4	0	0%	0%
5	0	0%	0%
6	3	4.9%	3.8%
7	25	41%	31.6%
8	25	41%	31.6%
9	8	13.1%	10.1%
10	0	0%	0%
Aantal keer beantwoord:	61		77%
Aantal keer overgeslagen:	18		23%

Meest gegeven: 7

Minst gegeven: 0

Gemiddelde beoordeling: **7.6** (uit 61 antwoorden)



19. Bent u:

<i>Antwoord</i>	<i>Aantal keer</i>	<i>% vraag</i>	<i>% totaal</i>
DES-moeder	1	1%	1%
DES-dochter	75	96%	95%
DES-zoon	2	3%	3%
DES-kleinzoon (zoon van een DES-dochter of DES-zoon)	0	0%	0%
DES-kleindochter (dochter van een DES-dochter of DES-zoon)	0	0%	0%
Geen van deze antwoorden	0	0%	0%
Aantal keer beantwoord:	78		99%
Aantal keer overgeslagen:	1		1%

