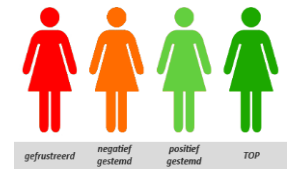


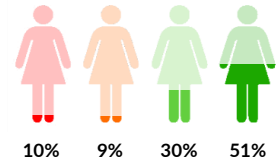
01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



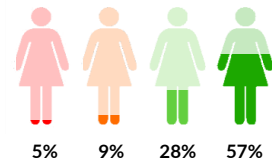
02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

Vraag	berekend rapportcijfer
07. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=36)	8,5
09. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt? (n=33)	7,7
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=34)	8,2
13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken, en zo nodig bijgesteld? (n=33)	5,3



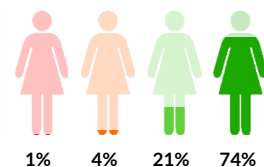
03 | Communicatie

Vraag	berekend rapportcijfer
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=61)	7,9
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie? (n=67)	8,7
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=44)	6,7



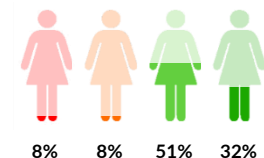
04 | Bejegening en privacy

Vraag	berekend rapportcijfer
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=75)	9,6
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=75)	8,6
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=75)	7,8
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? (n=75)	9,2
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken? (n=75)	9,6
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om? (n=72)	9,0
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (n=75)	8,4
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=75)	9,3



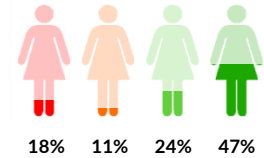
05 | Aanbevelingsvraag over de hulp bij het huishouden

Vraag	berekend rapportcijfer
57. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=72)	6,9



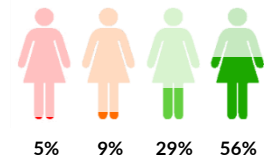
06 | Betrouwbaarheid

Vraag	berekend rapportcijfer
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=73)	2,5
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=71)	3,8
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=13)	6,2
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (n=73)	9,0
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=72)	6,1
37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie? (n=75)	8,0
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=75)	7,2
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (n=74)	8,0
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=75)	8,4
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? (n=75)	6,8



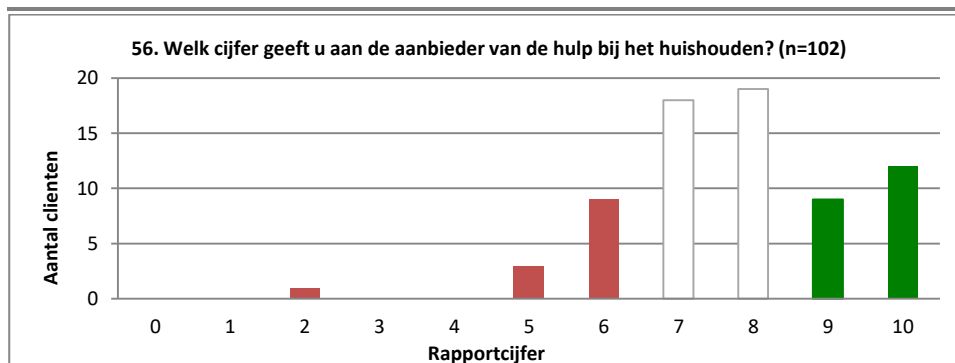
07 | Deskundigheid - effectiviteit

Vraag	berekend rapportcijfer
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (n=74)	7,7
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (n=75)	8,5
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=75)	7,8
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=75)	8,0
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygienisch? (n=75)	8,3
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=74)	9,0
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (n=72)	5,3
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt? (n=74)	7,5
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=75)	8,5



08 | Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? (n=71)



Gemiddeld rapportcijfer

7,75

