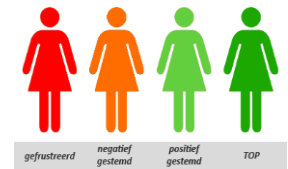


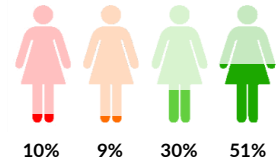
01 | Inleiding

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:



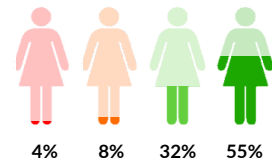
02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

Vraag	berekend rapportcijfer
07. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=69)	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=52)	8,3
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=47)	8,3
13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken, en zo nodig bijgesteld? (n=47)	3,9



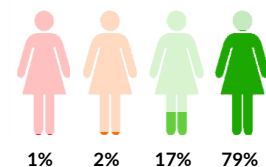
03 | Communicatie

Vraag	berekend rapportcijfer
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=107)	7,4
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie? (n=111)	8,8
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=83)	7,6



04 | Bejegening en privacy

Vraag	berekend rapportcijfer
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=123)	9,6
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=124)	9,0
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=123)	8,5
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? (n=123)	9,4
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken? (n=123)	9,7
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om? (n=113)	9,1
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (n=124)	9,1
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=125)	9,0



05 | Aanbevelingsvraag over de hulp bij het huishouden

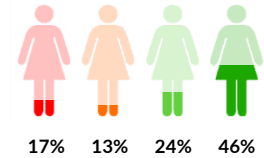
Vraag	berekend rapportcijfer
57. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=117)	7,2

NPS SCORE = 6



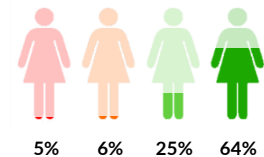
06 | Betrouwbaarheid

Vraag	berekend rapportcijfer
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=120)	2,6
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=117)	4,2
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=18)	4,3
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (n=120)	9,0
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=113)	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=112)	7,6
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=110)	6,0
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (n=109)	8,5
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=109)	8,9
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? (n=107)	7,1



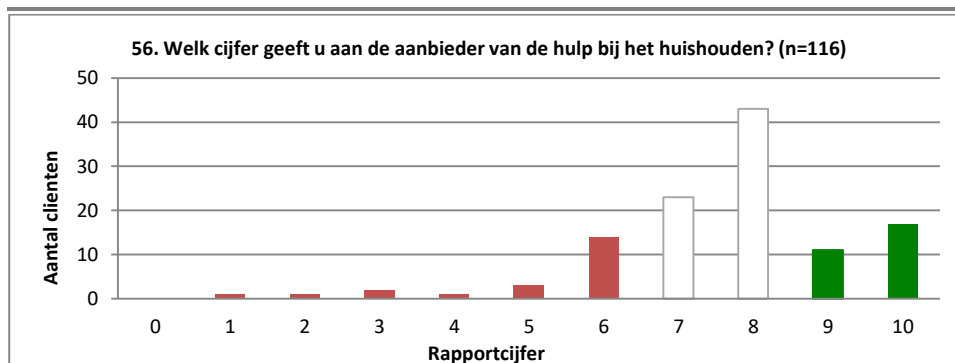
07 | Deskundigheid - effectiviteit

Vraag	berekend rapportcijfer
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (n=119)	8,3
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (n=119)	8,7
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=118)	8,7
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=121)	8,5
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygienisch? (n=119)	8,9
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=121)	9,3
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (n=119)	4,7
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt? (n=121)	8,1
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=120)	8,9



08 | Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? (n=116)



Gemiddeld rapportcijfer

7,64

