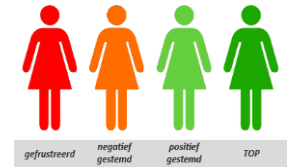


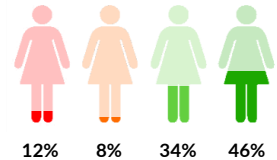
01 | Inleiding

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:



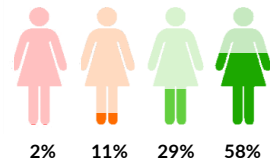
02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

Vraag	berekend rapportcijfer
07. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=58)	8,3
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=47)	8,2
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=49)	8,4
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)	3,0



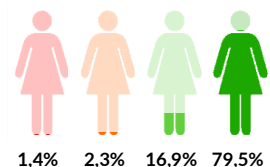
03 | Communicatie

Vraag	berekend rapportcijfer
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=88)	7,8
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie? (n=84)	9,2
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=64)	7,1



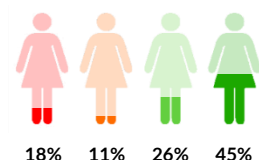
04 | Bejegening en privacy

Vraag	berekend rapportcijfer
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=101)	9,7
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=101)	9,0
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=101)	8,6
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? (n=101)	9,2
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken? (n=99)	9,6
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om? (n=97)	8,9
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (n=99)	8,8
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=100)	9,3



05 | Betrouwbaarheid

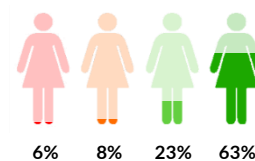
Vraag	berekend rapportcijfer
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=95)	2,2
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=98)	3,7
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=11)	6,7
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (n=98)	8,6



36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=96)	6,9
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=99)	7,8
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=96)	7,3
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (n=99)	7,8
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=99)	8,6
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? (n=97)	6,2

06 | Deskundigheid - effectiviteit

Vraag	berekend rapportcijfer
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (n=99)	8,2
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (n=100)	8,7
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=99)	8,2
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=100)	8,4
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygienisch? (n=99)	8,9
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=98)	9,1
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (n=94)	4,4
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt? (n=98)	8,1
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=100)	8,9



07 | Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? (n=96)	
57. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=96)	NPS = 14

Gemiddeld rapportcijfer

7,8

