

# Factsheet HH 2025

## Thuiszorg INIS

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de cliënttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 1 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt.

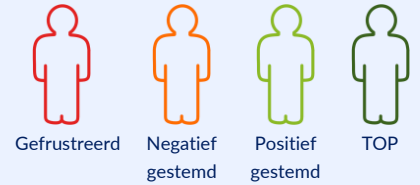
122

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld

49%

responspercentage

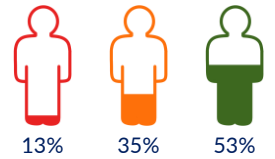
Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



### 01 | Wachtijd vóór start van hulp

5 Was deze wachttijd een probleem? (n=87)

7,3



### 02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

7 Komt de medewerker de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=85)

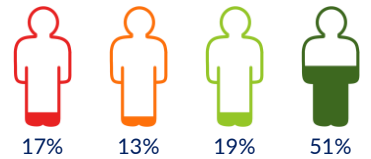
9,1

10 Komt de aanbieder de afspraken uit het zorgplan na? (n=81)

8,6

11 Wordt het zorgplan, van tijd tot tijd, in overleg met u besproken, en zo nodig bijgesteld? (n=81)

3,6



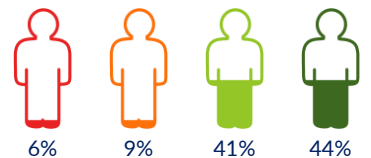
### 03 | Communicatie

12 Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=107)

8,0

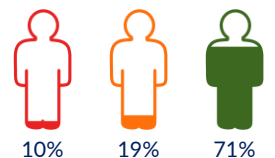
17 Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=113)

7,3



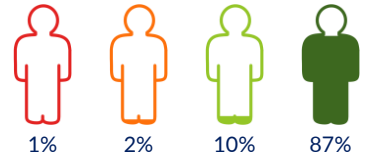
15 Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken? (n=111)

8,3



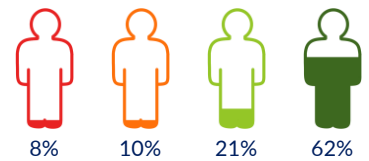
## 04 | Bejegening en privacy

18 Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=120)	9,8
19 Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=120)	9,4
20 Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=121)	9,1
21 Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? (n=121)	9,6
22 Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevroegd met uw privé zaken? (n=119)	9,9
23 Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om? (n=116)	9,3
24 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts) (n=120)	9,4
25 Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=120)	9,7

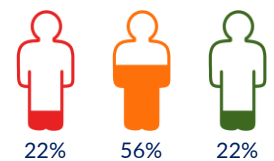


## 05 | Betrouwbaarheid

26 Wanneer u vraagt om legitimatie van de huishoudelijke hulp te zien, toont de huishoudelijke hulp deze dan? (n=86)	7,5
29 Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg) (n=119)	9,3
30 Kunt u de huishoudelijke hulp op een ander moment krijgen als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=105)	6,4
31 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=115)	8,5
32 Als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is en u wenst vervanging, wordt u dit dan aangeboden? (n=116)	7,1
33 Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen) (n=118)	8,8
34 Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af) (n=120)	9,2
35 Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? (n=118)	7,8

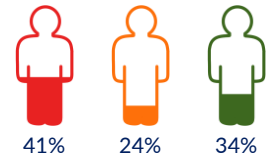
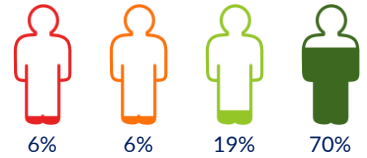


28 Is het een probleem dat er in 1 maand, bijvoorbeeld tijdens ziekte of vakantie van uw vaste hulp, er meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode) (n=9) <i>(een groot probleem / een klein probleem / geen probleem)</i>	5,5
--	-----



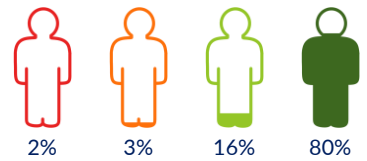
## 06 | Deskundigheid

36 Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken) (n=120)	8,9
37 Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden) (n=119)	9,1
38 Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=119)	8,9
39 Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=120)	9,2
40 Werkt de huishoudelijke hulp hygienisch? (n=120)	9,3
41 Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=118)	9,4
42 Bespreekt de aanbieder onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) (n=109)	5,6
43 Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt? (n=119)	8,2
44 Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt? (n=70) <i>(een groot probleem / een klein probleem / geen probleem)</i>	5,2



## 07 | Effectiviteit

45 Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt) (n=120)	9,2
46 Kunt u uzelf, dankzij de hulp in het huishouden, prettig thuis wonen? (n=119)	9,2
47 Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt? (n=119) <i>(nee / ja, enigszins / ja, zeker)</i>	8,3

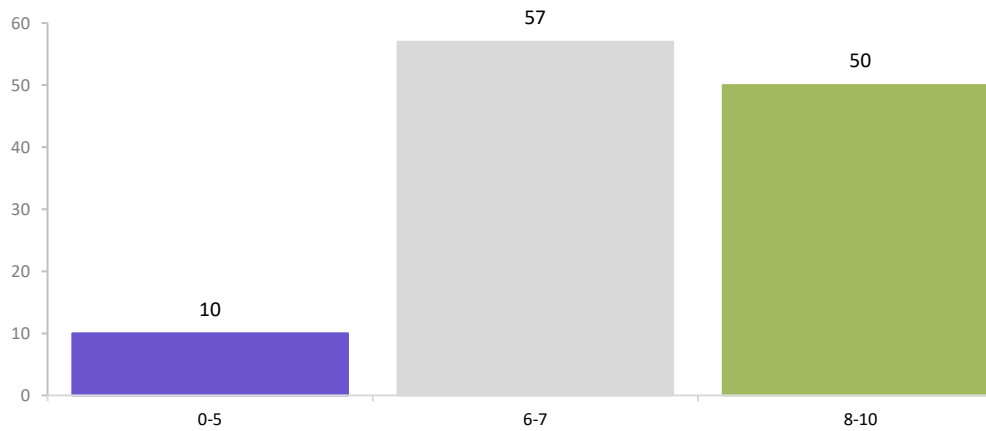


## 08 | Algeheel oordeel en aanbevelingsvraag (NPS)

50 Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? (n=117)  
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

Gemiddeld rapportcijfer (vraag 50)

**8,2**



Net Promotor Score (NPS) : **21**

De NPS geeft in een getal aan in hoeverre cliënten de zorgaanbieder aanbevelen. Cliënten konden bij *vraag 51* de mate waarin ze de zorgaanbieder aanbevelen, beoordelen met een cijfer van 0 tot 10 (0=zeker niet; 10=zeker wel).

De afbeelding hiernaast geeft aan hoe de NPS wordt berekend.

