

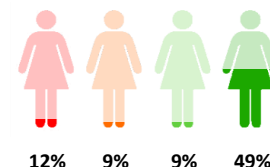
## 01 | INLEIDING

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 uitstekend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



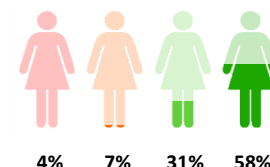
## 02 | AFSPRAKEN DE HUISHOUDELIJKE HULP

Vraag	berekend rapportcijfer
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=47)	8,3
9. 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=42)	8,0
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=42)	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=41)	4,1



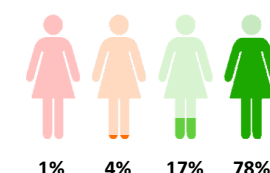
## 03 | COMMUNICATIE

Vraag	berekend rapportcijfer
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=95)	7,1
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie? (n=97)	9,4
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=76)	7,7



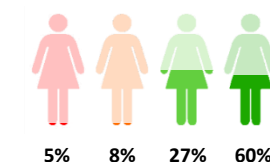
## 04 | BEJEGENING EN PRIVACY

Vraag	berekend rapportcijfer
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=107)	9,5
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=106)	9,1
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=104)	7,7
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? (n=106)	9,2
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken? (n=106)	9,5
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om? (n=100)	8,9
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (n=106)	9,0
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=105)	9,2



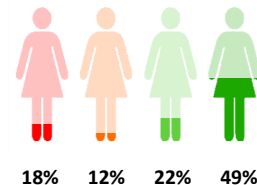
## 05 | AANBEVELINGSVRAAG OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Vraag	berekend rapportcijfer
57. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=105)	7,7

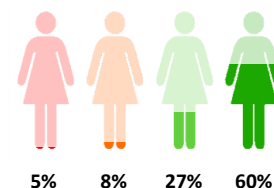
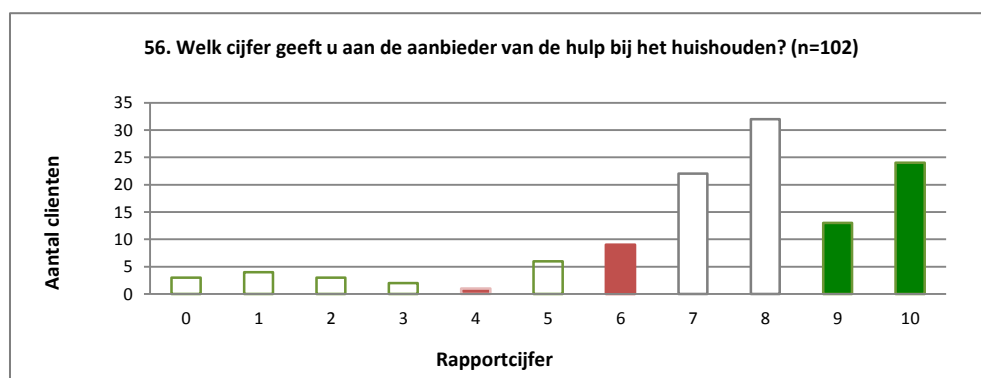


06 | **BETROUWBAARHEID**

Vraag	berekend rapportcijfer
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=98)	2,3
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=97)	3,7
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=21)	5,1
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (n=107)	8,7
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=99)	6,4
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=104)	7,7
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=104)	7,6
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (n=105)	8,5
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=104)	8,6
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? (n=101)	6,5

07 | **DESKUNDIGHEID - EFFECTIVITEIT**

Vraag	berekend rapportcijfer
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (n=103)	8,1
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (n=105)	8,5
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=105)	8,3
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=104)	8,5
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygienisch? (n=105)	8,8
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=105)	9,1
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (n=98)	5,3
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt? (n=102)	7,2
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=103)	8,7

08 | **ALGEMEEN OORDEEL OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN**

Gemiddeld rapportcijfer

**8,01**