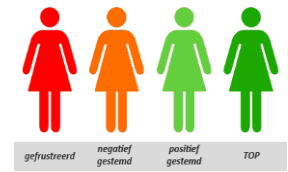


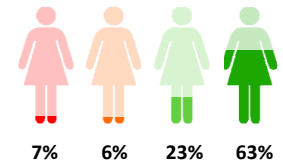
## 01 | Inleiding

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:



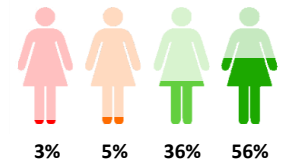
## 02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

Vraag	berekend rapportcijfer
06. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=960)	8,9
08. 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=512)	8,6
11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=509)	8,8
12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken, en zo nodig bijgesteld? (n=510)	5,1



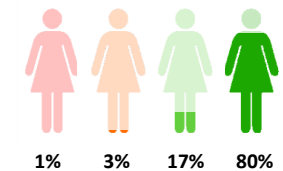
## 03 | Communicatie

Vraag	berekend rapportcijfer
13. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=1066)	8,1
19. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=689)	8,2



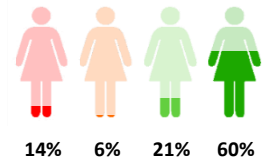
## 04 | Bejegening en privacy

Vraag	berekend rapportcijfer
20. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=1127)	9,3
21. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? (n=1118)	8,6
22. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (n=1129)	9,4
23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=1130)	9,5



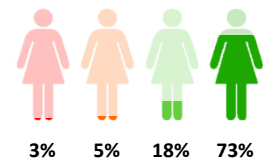
## 05 | Betrouwbaarheid

Vraag	berekend rapportcijfer
24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=1048)	4,2
25. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=1048)	5,1
26. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=183)	6,6
28. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (n=1117)	9,2
29. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=1076)	8,0
30. 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=1105)	8,9
31. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=1082)	8,1
32. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=1113)	9,0



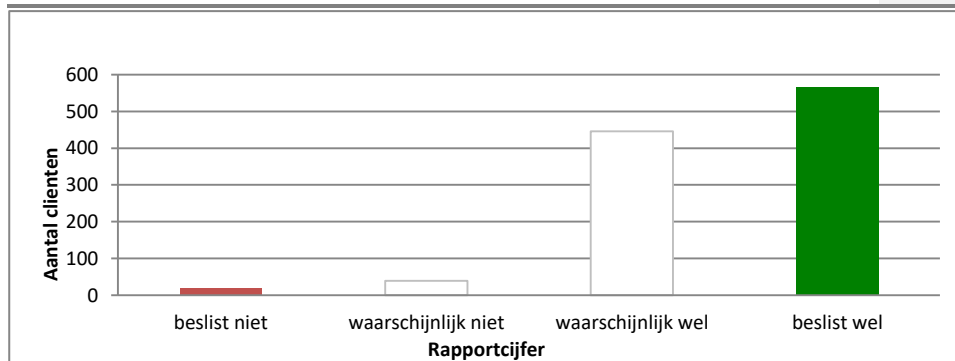
## 06 | Deskundigheid - effectiviteit

Vraag	berekend rapportcijfer
33. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (n=1114)	9,2
34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=1118)	9,0
35. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? (n=1124)	9,1
36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=1126)	9,6
37. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (n=1072)	6,9
38. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt? (n=1110)	7,9
39. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=1122)	9,2



## 07 | Aanbevelingsvraag over de hulp bij het huishouden

43. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=1070)



Gemiddeld rapportcijfer

8,33

NPS: 51

