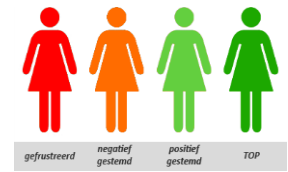


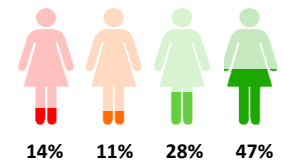
01 | Inleiding

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:



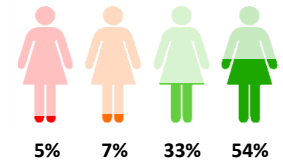
02 | Afspraken over de huishoudelijke hulp

Vraag	berekend rapportcijfer
5. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=144)	8,1
9. Komt de aanbieder de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=96)	8,3
10. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (gevalueerd), en zo nodig bijgesteld? (n=93)	3,5



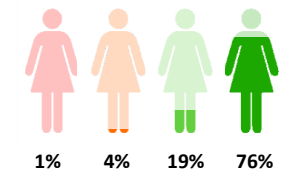
03 | Communicatie

Vraag	berekend rapportcijfer
11. Zijn de brieven en de informatie van de aanbieder duidelijk? (n=156)	7,8
15. Reageert de aanbieder correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=111)	7,9



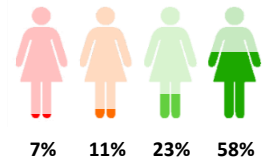
04 | Bejegening en privacy

Vraag	berekend rapportcijfer
16. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? (n=164)	9,0
17. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts) (n=164)	9,1
18. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=164)	9,0



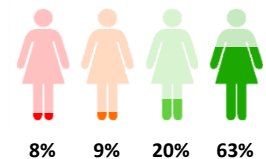
05 | Betrouwbaarheid

Vraag	berekend rapportcijfer
19. Heeft de huishoudelijke hulp zich, bij de eerste keer bij u thuis, eerst voorgesteld, voordat deze startte met de werkzaamheden? (n=161)	9,4
20. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=151)	5,3
21b. Toont de huishoudelijke hulp zijn/haar legitimatie, via de Nedap ONS app, als u daar om vraagt? (n=10)	6,7
23. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg) (n=164)	8,6
24. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? (n=147)	7,2
25. Wordt u op tijd ingelicht als er iets wijzigt in de planning van de huishoudelijke hulp, wegens ziekte of vakantie? (n=158)	7,6
26. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? (n=156)	5,6
27. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (zoals benoemd in het ondersteuningsplan) (n=162)	8,8



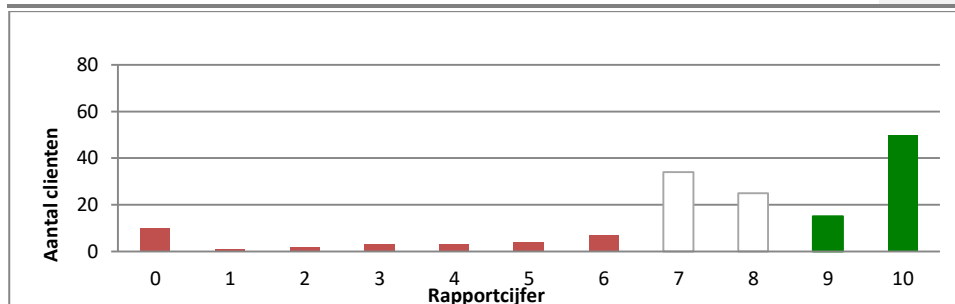
06 | Deskundigheid - effectiviteit

Vraag	berekend rapportcijfer
28. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden) (n=162)	8,8
29. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=161)	8,6
30. Werkt de huishoudelijke hulp netjes en ordelijk? (n=162)	8,8
31. Is de huishoudelijke hulp behulpzaam? (n=160)	9,3
32. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) (n=150)	5,0
33. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt (buiten de werkzaamheden die in het ondersteuningsplan vermeld staan)? (n=156)	6,0
34. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt) (n=163)	8,8



07 | Aanbevelingsvraag over de hulp bij het huishouden

38. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=154)



Gemiddeld rapportcijfer
(vraag 37)

7,92

NPS: 23

