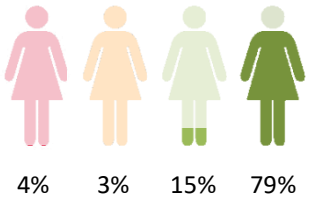
01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een gemiddeld rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden welke situeert op een schaal van 1 t/m 10. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt, waarbij geldt dat rood staat voor zeer negatief en groen voor zeer positief.

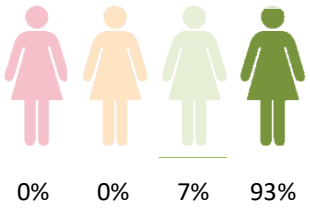
02 | Vragen over de huishoudelijke hulp

vraag	berekend rapportcijfer
6 Krijgt u hulp van vaste huishoudelijke hulpen? (n=29)	9,4
7 Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)? (n=29)	9,6
8 Neemt de huishoudelijke hulp uw wensen mee bij het uitvoeren van de hulp? (n=28)	9,7
9 Past de hulp die u krijgt bij uw manier van leven? (n=29)	9,2
10 Luistert de huishoudelijke hulp naar u? (n=29)	9,6
11 Voelt u zich op uw gemak bij de huishoudelijke hulp? (n=29)	9,7
12 Houdt de huishoudelijke hulp uw gezondheid in de gaten? (n=28)	8,2
13 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=19)	9,8
14 Betrekt de huishoudelijke hulp uw naasten (partner, familie) bij de hulp? (n=20)	5,2
15 Is de huishoudelijke hulp zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=20)	9,4



03 | Vragen over de organisatie

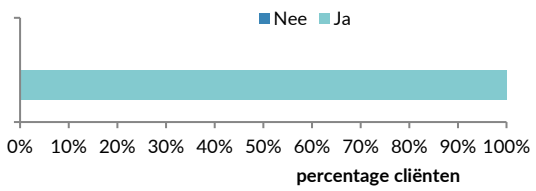
vraag	berekend rapportcijfer
16 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=28)	9,9
17 Zorgt de organisatie ervoor dat er huishoudelijke hulp is op de afgesproken tijd? (n=29)	9,7



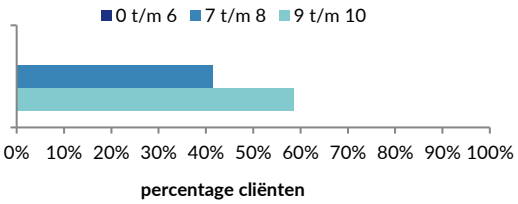
04 | Algeheel oordeel

In het hoofdstuk algeheel oordeel zijn er aanbevelingsvragen uitgevraagd. Hieruit kan een nps-score worden berekend door het percentage gegeven antwoorden 0 t/m 6 af te trekken van het percentage gegeven antwoorden 9 t/m 10. De nps-score situeert zich op een schaal van -100 tot +100.

18 Zou u de hulp die u krijgt bij het huishouden aanbevelen aan anderen die net als u hulp bij het huishouden nodig hebben? (n=29)



19 En welk cijfer geeft u daar aan/aan de hulp? (n=29)



NPS: 59