

EEN OVERZICHT VAN DE
BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

Clïëntervaringsonderzoek

Organisatie: *Markenheem*

Regio: *Bronckhorst*

December 2022

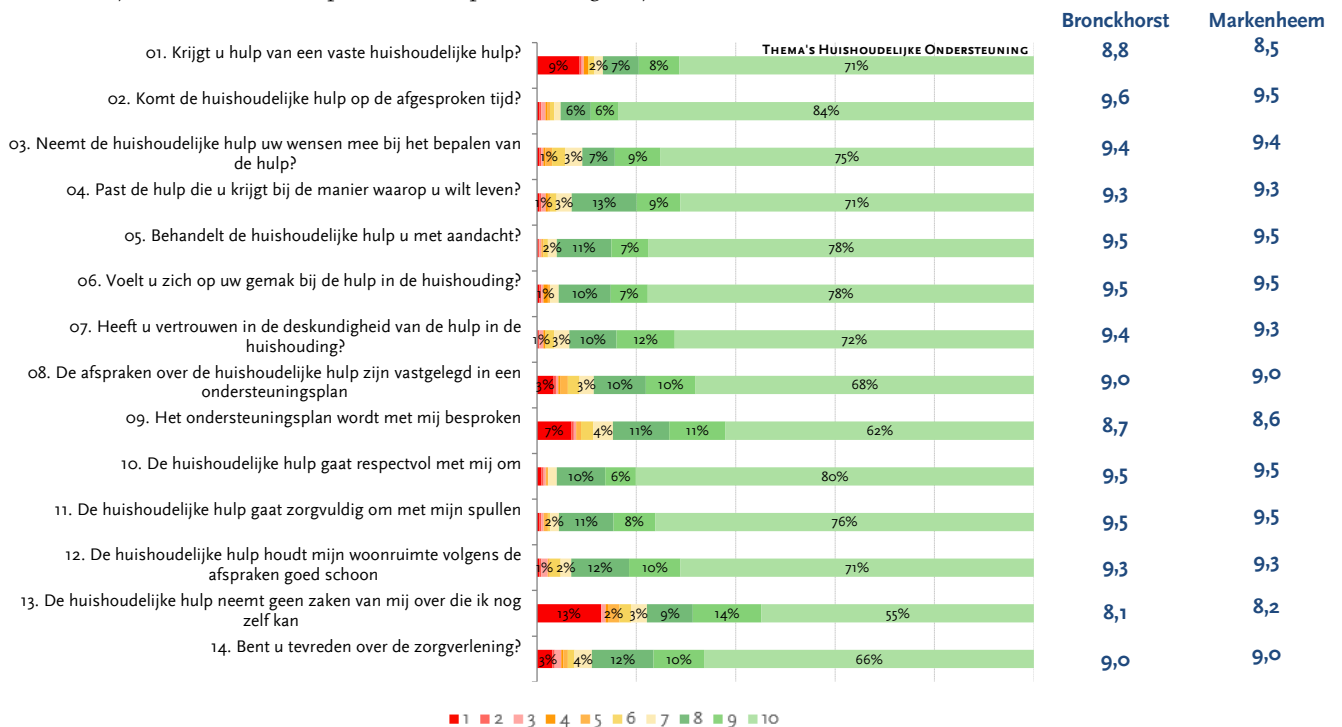
In het najaar van 2022 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten huishoudelijke hulp van Markenheem hun waarderingen met de zorgverlening gemeten. Daarvoor is de IQ-Care Huishoudelijke Ondersteuning gebruikt. De cliënten kregen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd met de vraag deze op papier of online in te vullen (met behulp van een inlogcode). Hier kunt u een overzicht van de resultaten lezen.

RESPONDENTEN EN GEMIDDELDE SCORE

	Bronckhorst:	Markenheem
Aantal respondenten:	240 van de 381 (63%)	498 van de 761 (65%)
Gemiddelde score:	9,2	9,1

ERVARINGEN PER ONDERWERP

Hieronder zijn de scores te zien per onderwerp uit de vragenlijst.



STERKE PUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN

De sterke punten en aandachtspunten hebben we gerangschikt door te kijken naar de gemiddelden per onderwerp: De onderwerpen met de hoogste en laagste gemiddelde score zijn hieronder weergegeven.

Als meest sterke punten komen naar voren:

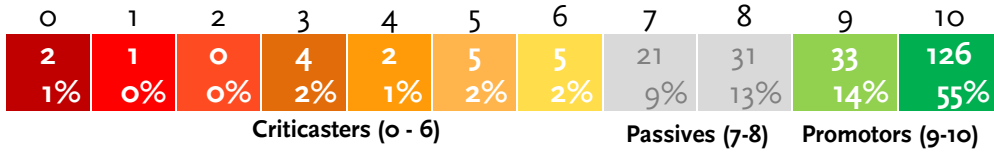
- 1 Komt de huishoudelijke hulp op de afgesproken tijd?
- 2 Behandelt de huishoudelijke hulp u met aandacht?
- 3 De huishoudelijke hulp gaat respectvol met mij om

De onderwerpen met de laagste score zijn:

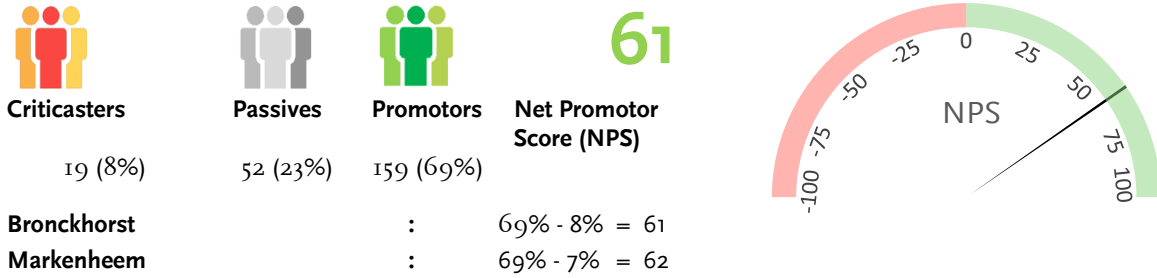
- 1 De huishoudelijke hulp neemt geen zaken van mij over die ik nog zelf kan
- 2 Het ondersteuningsplan wordt met mij besproken
- 3 Krijgt u hulp van een vaste huishoudelijke hulp?

NET PROMOTOR SCORE (NPS)

We hebben aan uw cliënten gevraagd of ze Markenheem bij anderen zouden aanbevelen. Op een schaal van 0 ('zeer waarschijnlijk niet') tot 10 ('zeer waarschijnlijk wel') konden zij antwoord geven op deze vraag.



NPS score:



MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

