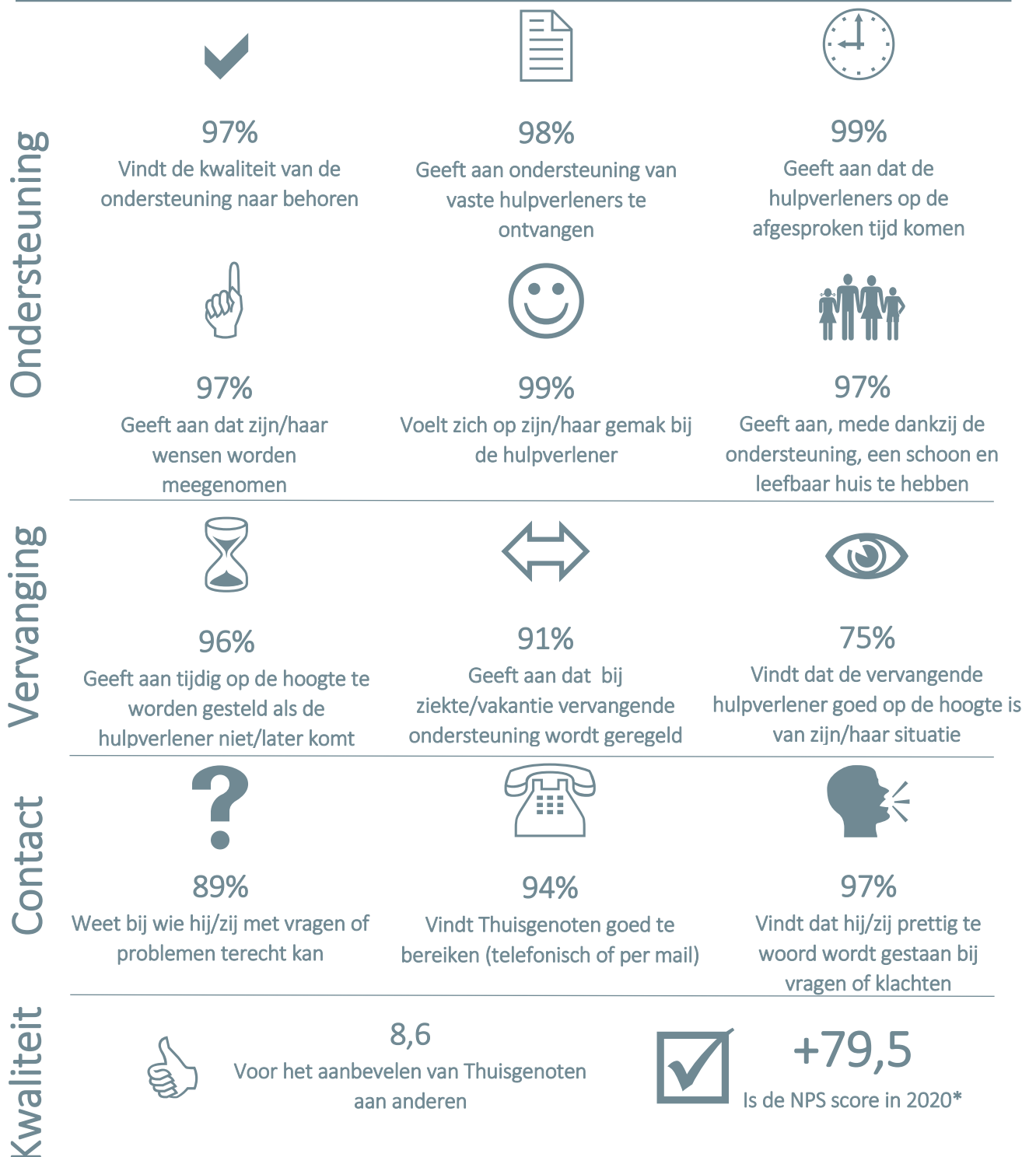


Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek huishoudelijke ondersteuning 2020

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Dit onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, Zorgfocuz. Deelnemers aan het onderzoek waren cliënten die in 2020 gebruik maakten van huishoudelijke ondersteuning van Thuisgenoten. De deelnemers hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. In totaal zijn 2641 cliënten voor het onderzoek uitgenodigd. Het responspercentage is 48,3%. Respondenten hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 'altijd' tot 'nooit' aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Hieronder zijn de percentages, op basis van de respondenten die de vragen met 'meestal' en 'altijd' hebben beantwoord, voor de verschillende onderdelen weergegeven.



*De NPS score is een methode om de loyaliteit van de klant te meten, door de vraag te stellen: 'Zou u Thuisgenoten aanbevelen aan anderen?' uitgedrukt in een cijfer van 0 t/m 10. De NPS score wordt als volgt berekend: % promotors (8-9-10) - % criticasters (0-1-2-3-4-5) = NPS score.