

# Uitslag Klanttevredenheidsonderzoek 2023

Huishoudelijke hulp



altijd oog voor de mens

Onlangs hebben wij een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten die gebruik maken van de Huishoudelijke hulp (HH). Hieronder zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.



Respons:  
Er zijn 120 vragenlijsten opgestuurd en 71 zijn er ingevuld.  
Hartelijk dank voor uw reactie!

Het gemiddelde  
aanbevelingscijfer voor  
Iriz thuiszorg HH:

**8,9**

We zijn blij met de hoge waardering voor onze huishoudelijk hulp.

In de onderstaande tabel de gemiddelde cijfers op de 9 vragen:



Gemiddeld liggen alle cijfers boven de 8,5. Heel veel klanten zijn (dik) tevreden op alle punten. De vervanging bij ziekte of vakantie kan in de regio Walcheren nog verbeterd worden.

Uit het onderzoek blijkt dat alle klanten zich op hun gemak voelen bij de hulp. Dat is een groot compliment voor al onze medewerkers!

## Wat waarderen onze klanten:



*“Het werk wat de hulp levert is van onschatbare waarde”*

*“De hulp, die is fantastisch”*

*“Ze komt door weer en wind”*

*“Ze verzet heel veel werk in die 2 uur”*

*“Bijzonder aardige en betrouwbare hulp, altijd belangstellend”*

*“Bereikbaarheid van Iriz. Overleg; korte lijnen”*

## Wat kan er beter:

*“Misschien zou er iets grondiger geïnspecteerd kunnen worden i.p.v. vluchtig. Dan maar minder op allerlei plekken”*

*“Minder telefoneren tijdens het werk”*

*“Spullen die van z'n plaats kunnen even weghalen om te stoffen. Schiet er vaak bij in door tijdgebrek”*

## Gezondheid en kwaliteit van leven

6,08 = het cijfer voor waardering van de eigen gezondheid.

6,66 = het cijfer voor waardering van de ervaren kwaliteit van leven.

Veel klanten waarderen hun eigen gezondheid maar net voldoende. Een verrassende uitslag!

<b>Leeftijdverdeling respondenten</b>	<b>Aantal</b>
18-49 jaar	4
50-69 jaar	20
70-79 jaar	15
80-89 jaar	27
90 jaar en ouder	7

## Wat doet Iriz met de uitkomsten van het onderzoek?

Met de uitslag kunnen we aan de financiers (de gemeenten) laten zien dat Iriz thuiszorg goede kwaliteit huishoudelijke zorg levert. Het geld wordt goed besteed!

De verbeterpunten die klanten genoemd hebben, worden allemaal besproken in de organisatie. Met een aantal punten kunnen we aan de slag en we hopen dat dit tot meer tevredenheid leidt.

Helaas kunnen we aan het punt 'graag meer tijd' niets veranderen. We blijven wel alert op uw situatie. Ook kan de preventieverpleegkundige meer ingezet worden als klanten een gesprek willen over hun gezondheid of kwaliteit van leven.

Hartelijk bedankt voor uw deelname!