

# WAARDERINGSONDERZOEK HUISHOUDELIJKE HULP 2025

Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we cliënten gevraagd wat zij van onze dienstverlening vinden.

## Klant-beloften

Het waarderingsonderzoek Huishoudelijke Hulp is uitgevoerd in **mei/juni 2025**. Gemiddelde beoordeling voor de Huishoudelijke Hulp van Inovum in 2025 is een **8,6** (in 2024 was dit een 8,6).

Bij Inovum doen we 10 klantbeloften aan de cliënten. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen. De klantbeloften zijn voor cliënten en medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe zij de ondersteuning en zorg ervaren en wat cliënten belangrijk vinden.

In de vragen van het waarderingsonderzoek zien we de klantbeloften terug. We kunnen in de resultaten terugzien hoe onze cliënten vinden dat wij de klantbeloften waarmaken en waar we nog kunnen leren en verbeteren.

## GEMIDDELDE WAARDERING

8,6 | 10

## METHODE

Alle cliënten hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst. De vragenlijst konden cliënten op verschillende manieren invullen, namelijk:

1. De papieren vragenlijst invullen en via de bijgevoegde retour enveloppe versturen
2. De vragenlijst direct invullen door naar de website te gaan (via link of QR code)

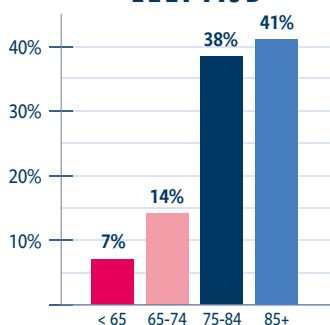
## RESPONS

303

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 783 cliënten=39%)

- Loosdrecht | 16%
- Kortenhoef | 14%
- Hilversum | 54%
- Gooise meren | 9%
- Anders | 7%

## LEEFTIJD



## MEEST POSITIEVE ERVARINGEN



AANDACHT  
BETROKKEN  
TEVREDEN  
ZE ZIET HET ZELF  
AARDIG  
VRIENDELIJK  
NETJES  
ALTIJD VROLIJK  
PERSOONLIJK CONTACT  
GEWELDIG  
LUISTERT NAAR MIJN WENSEN  
PRETTIG  
ZELFSTANDIG  
ALTIJD OP TIJD  
BETROUWBAAR  
GEZELLIG

# WAARDERINGSONDERZOEK HUISHOUDELIJKE HULP 2025

## WAARDERING



De Huishoudelijke Hulp komt op de afgesproken tijd.



Ik krijg advies en ondersteuning bij een veilig en schoon huis.



De Huishoudelijke Hulp is afgestemd op mijn wensen en behoeften.



Ik ervaar betrokkenheid en interesse vanuit de Huishoudelijke Hulp.



Ik zie vertrouwde gezichten om mij heen.



Ik tref tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen.



Ik word uitgedaagd om binnen mijn mogelijkheden zoveel mogelijk zelf te blijven doen.



Ik krijg, indien nodig, advies over aanvullende diensten en mogelijkheden.



Mijn naasten voelen zich betrokken en ondersteund.

*"Mijn hulp is altijd opgewekt, vriendelijk en werkt heel goed."*

Aan cliënten is gevraagd in hoeverre zij **Inovum bij anderen zouden aanbevelen**. Op een schaal van 0 (zeer waarschijnlijk niet) tot 10 (zeer waarschijnlijk wel) konden zij antwoord geven op deze vraag.

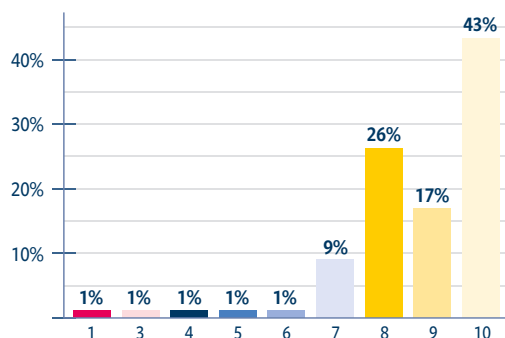
15 Criticasters (0-6) 5%

103 Passief tevreden (7-8) 35%

176 Promotors (9-10) 60%

55  
NPS Score

### ZOU U INOVUM AANBEVELEN?



*"Zij zorgt voor mijn huis alsof het van haarzelf is, beter kan het niet!"*

## SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Het zou fijn zijn als de huishoudelijke hulp altijd de volledige tijd gebruikt
- De communicatie vanuit de planning loopt niet altijd soepel
- Er is niet altijd vervanging bij ziekte en vakantie
- Er is niet altijd genoeg tijd om alles te doen wat nodig is
- Sommige cliënten geven aan dat het fijn is als er tijd zou zijn om even te gaan zitten en dingen te bespreken.
- Nieuwe medewerkers en vakantiekrachten kunnen beter worden ingewerkt