

Enquête kwaliteitsbeleving sector Onderhoud Huishoudelijke assistenten

De sector onderhoud is gecertificeerd volgen NEN ISO 9001 versie 2000. De norm geeft aan dat je jaarlijks bij de klanten de kwaliteitsbeleving moet meten om van daaruit weer verbeteringen door te voeren. Wij vragen u om deel te nemen aan dit onderzoek. Uw medewerking bestaat uit het invullen van de bijgevoegde vragenlijst. Bij elke vraag behoort een schaal die loopt van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Per vraag wordt gevraagd om uw oordeel aan te geven op die schaal. Indien u aan een bepaalde vraag het cijfer 1-4 toekent (dus als onvoldoende beantwoord) verzoeken wij u aan te geven wat daarvan de reden is. Als u denkt een bepaalde vraag niet te kunnen beantwoorden, dan laat u die leeg. Het invullen neemt hoogstens 10 minuten in beslag. Wij verzoeken u om uw naam, afdeling en locatie in te vullen op de vragenlijst en de lijst terug te zenden aan degene van wie u de vragenlijst heeft ontvangen. Wij danken u voor uw medewerking.

Naam:

Afdeling/unit:

Locatie:

1. In welke mate bent u over het algemeen *tevreden* over de huishoudelijke assistenten?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

2. In welke mate bent u tevreden met de frequentie waarop de huishoudelijke assistenten komen?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

3. In welke mate bent u tevreden met het tijdstip waarop de huishoudelijke assistenten komen?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

4. In welke mate bent u tevreden over de (*telefonische*) bereikbaarheid van de huishoudelijke assistenten?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

5. In welke mate vindt u dat de huishoudelijke assistenten hun afspraken nakomen?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

6. In welke mate bent u tevreden over de *klantvriendelijkheid* van de huishoudelijke assistenten?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: waarom?

7. In welke mate zijn de huishoudelijke assistenten bereid om extra werkzaamheden uit te voeren?

Niet bereid om extra werk uit te voeren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Wel bereid om extra werk uit te voeren
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Indien cijfer 1-4: waarom?

8. In welke mate reageren de huishoudelijke assistenten *snel* bij een klacht?

ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tevreden
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

9. In welke mate zien de huishoudelijke assistenten er *verzorgd en netjes* uit?

zien er <u>niet</u> verzorgd en netjes uit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zien er <u>wel</u> verzorgd en netjes uit
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

Indien cijfer 1-4: Waarom?

10. In welke mate ervaart u de huishoudelijke assistenten als *deskundig*?

<u>niet</u> deskundig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> deskundig
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

11. In welke mate zijn de huishoudelijke assistenten in staat uw vragen te beantwoorden?

<u>niet</u> in staat vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>wel</u> in staat vragen te beantwoorden
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

Indien cijfer 1-4: Waarom?

12. In welke mate wordt u over het algemeen geïnformeerd door de huishoudelijke assistenten over zaken die u aangaan?

in onvoldoende mate geïnformeerd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	in voldoende mate geïnformeerd
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

13. In welke mate wordt er door de huishoudelijke assistenten naar u *geluisterd*?

in onvoldoende mate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	in voldoende mate
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

14. In welke mate heeft u *vertrouwen* in de huishoudelijke assistenten?

<u>weinig</u> vertrouwen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<u>veel</u> vertrouwen
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

15. Als u de dienstverlening met betrekking tot de huishoudelijke assistenten een cijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dit zijn (1 t/m 10)?

laag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	hoog
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Indien cijfer 1-4: Waarom?

16. Heeft u nog suggesties hoe het werk van de huishoudelijke assistenten beter zou verlopen? Zo ja, welke suggesties zijn dat?

17. Wilt u aangeven op welke afdeling u werkzaam bent?

01 = verpleegafdeling/woning

02 = polikliniek

03 = O.K.-afdeling

04 = lab

05 = facilitair/technische afdeling

06 = paramedische afdeling

07 = administratie

08 = andere afdeling

18. En hoe lang bent u al op die afdeling werkzaam?

0 = korter dan een jaar

aantal jaar werkzaam: _____ ... jaar

19. Heeft u ten slotte nog opmerkingen naar aanleiding van deze enquête; mist u Bepaalde vragen, waren bepaalde vragen al dan niet duidelijk?