

Tweejaarlijks klantentevredenheidsonderzoek Axxicom Thuishulp 2021



Onze succesfactoren*



- ✓ Ik kan door mijn huishulp langer thuis blijven wonen.
- ✓ Mijn huishoudelijke hulp gaat netjes om met mijn privégegevens.
- ✓ Mijn huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig om met mijn spullen.
- ✓ Mijn huishoudelijke hulp houdt zich aan de gemaakte afspraken.
- ✓ De manier waarop mijn huishoudelijke hulp met mij omgaat vind ik prettig.
- ✓ Mijn huishoudelijke hulp houdt voldoende rekening met mijn agenda voor het inplannen van de hulp.
- ✓ Ik voel mij op mijn gemak in aanwezigheid van de hulp.
- ✓ Ik krijg steeds ondersteuning van dezelfde medewerker.
- ✓ Mijn huishoudelijke hulp neemt mij serieus.

*Dat betekent dat meer dan 90% van de klanten het hier mee eens is.

Aandachtspunten

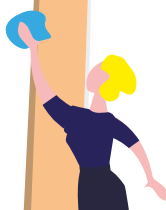


- * Ik word goed geïnformeerd.
- * Ik krijg vlot en duidelijk antwoord op mijn vragen, problemen en klachten.
- * De organisatie is goed te bereiken.

Onze rapportcijfers

Organisatie: **7,7**
64% van de klanten geeft een cijfer 8, 9 of 10

Huishoudelijke hulp: **8,2**
48% van de klanten geeft een cijfer 9 of 10



Reacties van klanten



'Fijn dat ik altijd met mijn vragen bij Axxicom Thuishulp terecht kan.'

'Ze staan klaar om de klant te helpen, zijn makkelijk te bereiken en snel van reactie.'

'Altijd een vaste hulp. Het contact met Axxicom Thuishulp verloopt via mijn huishulp.'

'Ik vind het fijn dat dingen die ik niet meer kan doen nu wel gedaan worden. Ik houd niet van een vies huis.'

'Wij kijken elke week ernaar uit dat ze komt en daar zijn wij dankbaar voor. Dankzij deze lieve zorgzame hulp is het voor ons lichter in het huishouden.'

'De hulp vind ik echt een geweldige mens. Ik ben blij met haar en ik heb ook steeds dezelfde vervanger.'

'Altijd dezelfde hulp waar ik op kan vertrouwen. Ik zal haar missen als ik binnenkort naar een zorgcentrum ga.'

'Mevrouw is aardig en doet goed haar werk. Zij brengt mij ook aan het lachen!'

'Fijn dat zij mij helpt en soms ook advies geeft.'



Axxicom