

FACTSHEET meting cliënten Huishoudelijke Hulp Attent BV

Het onderzoek

- Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van **september** t/m **medio oktober** 2019
- Gebruikte vragenlijst: 'Ervaringen met de hulp en ondersteuning van Attent BV'
- Aantal benaderde cliënten: **25**
- Aantal ingevulde vragenlijsten: **15**
- Respons: **60%**

Gemiddelde cijfers

Gemiddelde aanbevelingscijfer	Gemiddelde cijfer voor Attent BV als totale organisatie	Gemiddelde cijfer voor de medewerkers van Attent BV
8,9	8,4	8,7

Net Promotor Score voor de hulp en ondersteuning van Attent BV



Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

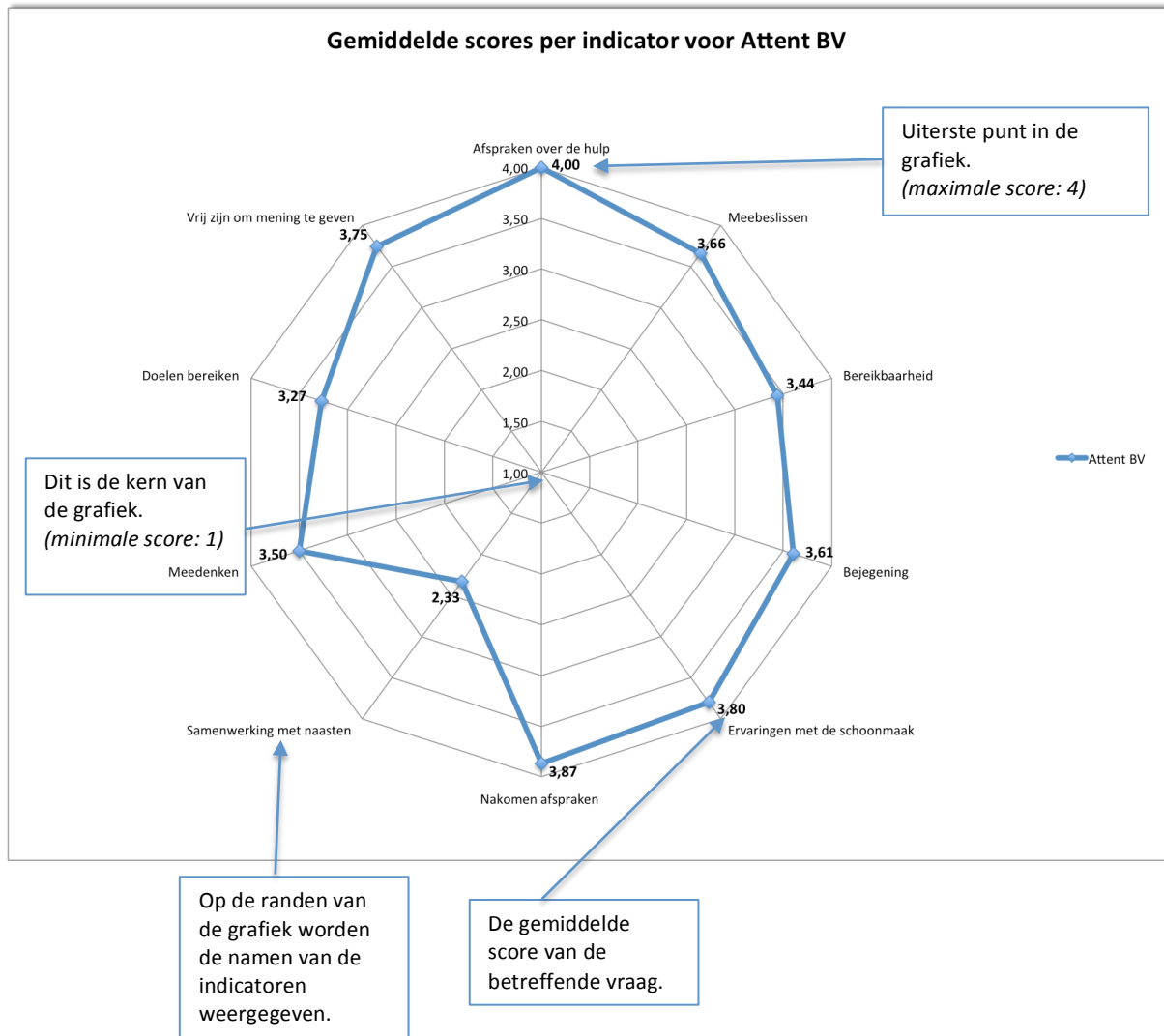
De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

Samenvatting resultaten

In deze grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven.

De maximaal te behalen score is 4 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek).

Des te dichtter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Positiefste resultaten

1. Afspraken over de hulp
2. Nakomen afspraken
3. Ervaringen met de schoonmaak

Grootste verbeterpotentieel

1. Samenwerking met naasten
2. Doelen bereiken
3. Bereikbaarheid