

KTO Verwerking Wmo

Antwoordnummer 2, 3200 VB Spijkenisse

Naam

Adres

postcode

Betreft: klanttevredenheidsonderzoek hulp bij het huishouden

Zorgverleningsperiode: van xxxxx tot en met xxxxxx

Zorgleverancier: xxxxxx

GEMEENTENAAM, 23 juli 2015

Geachte mevrouw xxxxxxx,

De gemeente ... streeft ernaar om haar dienstverlening van hulp bij het huishouden zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van haar inwoners. Uw ervaring en mening **over de zorgleverancier** zijn dan ook onmisbaar. Wij verzoeken u daarom dit vragenformulier in te vullen. Het invullen kost ongeveer tien minuten van uw tijd. Wij zullen zorgvuldig en vertrouwelijk met uw informatie omgaan.

Een uitgebreide toelichting en uitleg met voorbeelden over het invullen van dit formulier vindt u op pagina 3. Lees deze eerst door voordat u de vragen beantwoordt.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van ...

Vragen over uw leverancier van hulp bij het huishouden

- | | Ja | Nee |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Krijgt u van de zorgleverancier het aantal uren hulp bij het huishouden dat is geïndiceerd door de gemeente? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Met welk cijfer beoordeelt u:

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NVT |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2. De bereikbaarheid van de thuiszorgaanbieder? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. De manier waarop u te woord bent gestaan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. De verstrekte informatie door de thuiszorgaanbieder? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Deze thuiszorgaanbieder? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vragen over uw hulp

Met welk cijfer beoordeelt u:

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NVT |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6. De vriendelijkheid van uw hulp? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. De kwaliteit van het schoonmaken van uw huis? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Het nakomen van de gemaakte afspraken? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. De vervanging bij ziekte van uw hulp? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. De vervanging bij vakantie van uw hulp? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Uw hulp? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Schrijf hieronder uw opmerkingen en suggesties over de dienstverlening van de zorgaanbieder

Hartelijk dank voor uw medewerking.

U kunt dit formulier terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

Heeft u de antwoordenvolp niet meer, dan kunt u het formulier opsturen naar:

KTO Verwerking Wmo, Antwoonnummer 2, 3200 VB Spijkenisse (postzegel is niet nodig).



Uitleg over het invullen van het vragenformulier

Als u dit prettig vindt, kunt u iemand vragen om u te helpen bij het invullen. Het is niet wenselijk dat dit iemand is van de thuiszorgaanbieder waarover de vragen worden gesteld.

Het formulier wordt elektronisch ingelezen. Daarom staat er een barcode onderaan de vragenlijst en dient het formulier nauwkeurig te worden ingevuld. Let op het volgende:

- U maakt uw keus door een vakje aan te kruisen ☒. Blijf hierbij met uw pen zoveel mogelijk binnen het vakje. Kruis per vraag maar één rondje aan.

1 = zeer slecht

5 = onvoldoende

9 = zeer goed

2 = slecht

6 = voldoende

10 = uitmuntend

3 = zeer sterk onvoldoende

7 = ruim voldoende

nvt = niet van toepassing

4 = sterk onvoldoende

8 = goed

- Als u een fout heeft gemaakt, dan maakt u het foute rondje helemaal donker ● en kruist u het goede rondje alsnog op de juiste manier aan ☒.
- Hecht de formulieren bij het terugsturen **niet** aan elkaar. Gebruik geen nietjes, plakband of paperclips.

Toelichting op de vragen

Bij vraag 1 t/m 5 wordt naar uw ervaring gevraagd met de zorgleverancier bij wie uw hulp in dienst is. Bij vraag 6 t/m 11 wordt naar uw mening gevraagd over de hulp die bij de werkzaamheden uitvoert.

Toelichting op het opmerkingenveld

Onder punt 12 heeft u de ruimte om opmerkingen te plaatsen. Blijf met uw geschreven tekst binnen de lijnen. Als u naar aanleiding van deze vragenlijst contact wenst met de gemeente, verzoeken wij u vriendelijk uw naam en telefoonnummer te noteren in het opmerkingenveld onder punt 12.