

Rapportage Cliënttevredenheid (HbH) – Maria Dommer

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2023



Woonzorgcentrum Maria Dommer

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Qualizorg®
healthcare beyond numbers

FACTSHEET CTO HbH - Maria Dommer

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023
 Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met huishoudelijke zorg
 Aantal benaderde cliënten: 141
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 51
 Respons: 36%

Algemene waardering voor Maria Dommer

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
8,1 (8,5 in 2022)	30,6 (52,6 in 2022)

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	44,9%	-	14,3%	=	+30,6
Maria Dommer 2022	57,89%	-	5,26%	=	+52,6
Maria Dommer 2021	46,34%	-	9,76%	=	+36,6

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

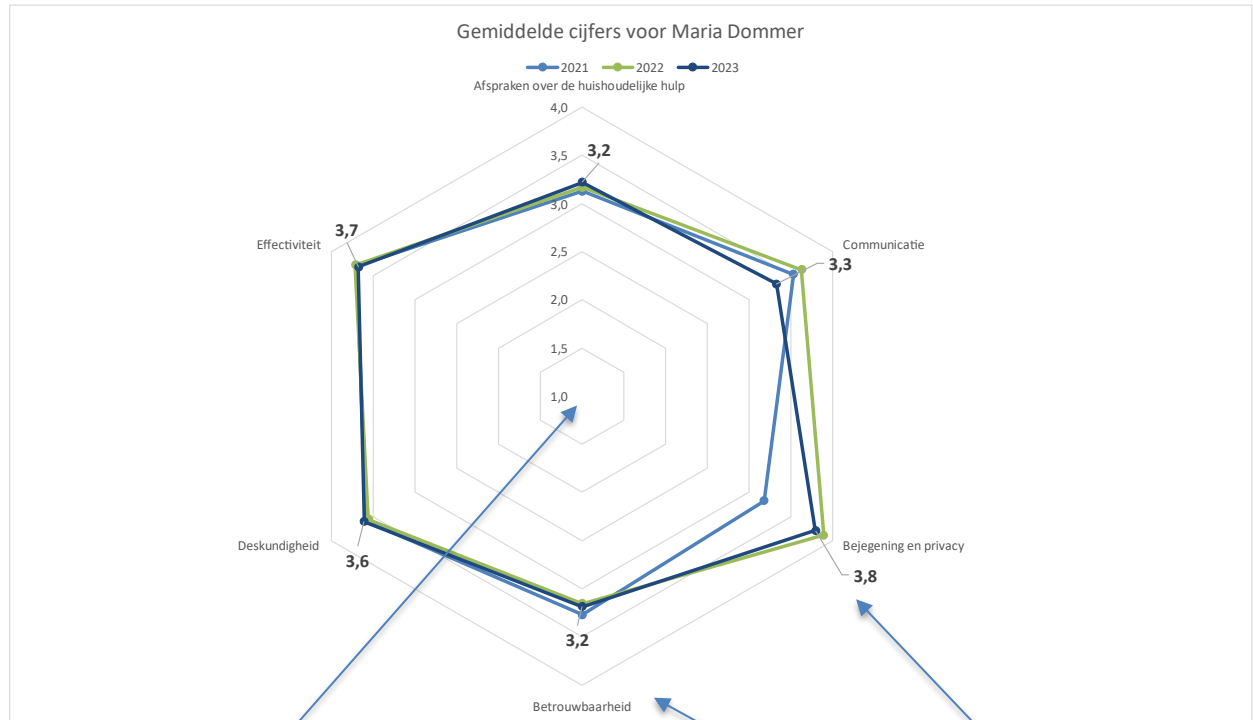
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** 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= 9-10). 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 dichterbij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Dit is de kern van de grafiek.
(minimale score: 1)

Op de randen van de grafiek worden de onderwerpen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van het betreffende onderwerp.

Uiterste punt in de grafiek.
(maximale score: 4)

Positiefste resultaat

1. Bejegening en privacy (3,8)

Grootste verbeterpotentieel

1. Afspraken over huishoudelijke hulp (3,2)
2. Betrouwbaarheid (3,2)

Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag	2
2. Resultaten per vraag	3
Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden.....	3
Afspraken over huishoudelijke hulp	3
Communicatie	6
Bejegening en privacy	9
Betrouwbaarheid	12
Deskundigheid	16
Effectiviteit.....	19
3. Aanbeveling.....	21
4. Algemeen oordeel.....	22
5. Opmerkingen.....	22
6. Achtergrondkenmerken.....	22
7. Verantwoording.....	25

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

© Qualizorg, 2023

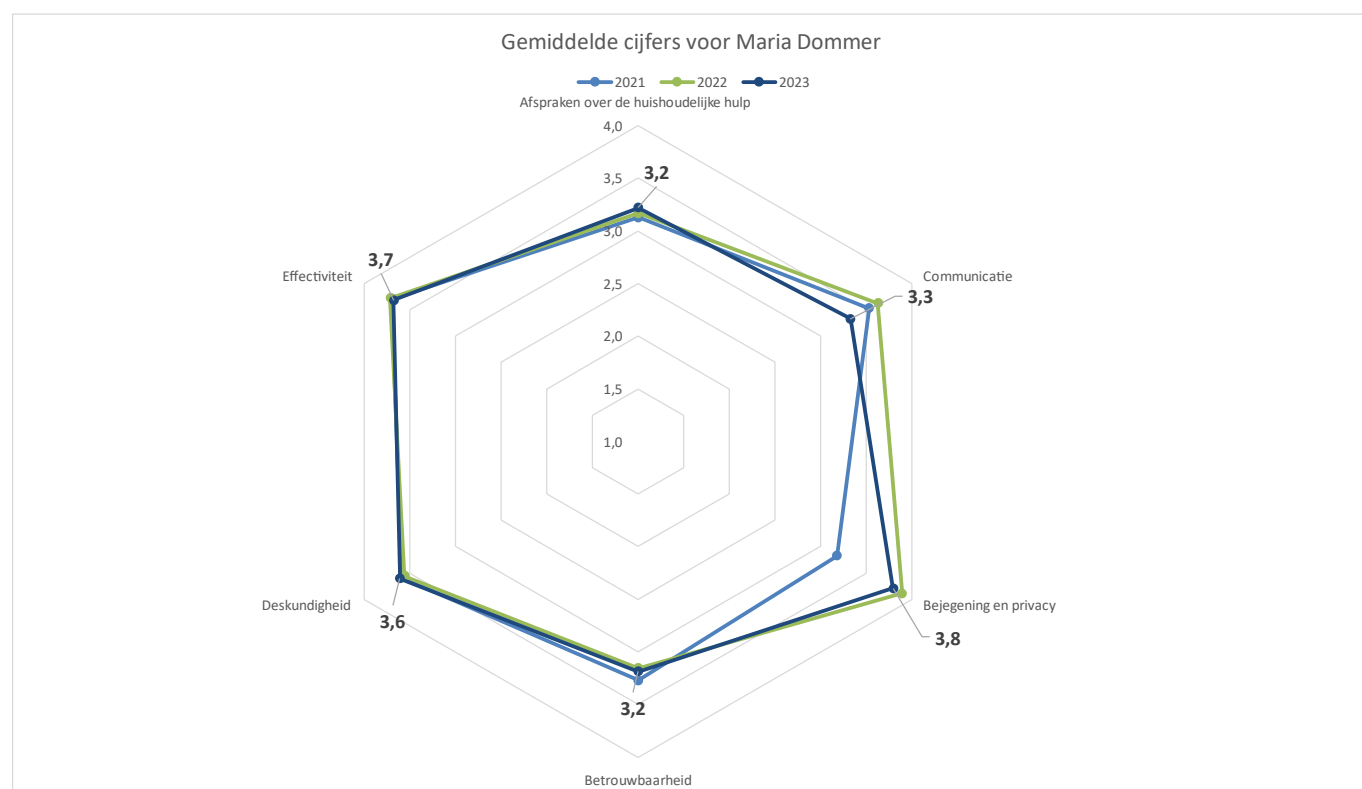
1. Gemiddelde scores per vraag

In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per onderwerp weergegeven die te berekenen zijn uit de vragenlijst. Hiermee kan per onderwerp een gemiddelde score worden berekend. De scores zijn berekend door het gemiddelde te nemen van alle scores op de gegeven onderwerpen. In de laatste kolom zie je het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd, omdat niet ieder onderwerp evenveel vragen heeft verschillen deze aantallen per onderwerp van elkaar. De minimale score is 1, de maximale score is 4.

Gemiddelde scores per onderwerp - Maria Dommer

Vraag	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Gemiddelde score	N (aantal)
	2021	2022	2023	2023
Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,1	3,2	3,2	109
Communicatie	3,5	3,6	3,3	43
Bejegening en privacy	3,2	3,9	3,8	242
Betrouwbaarheid	3,3	3,2	3,2	366
Deskundigheid	3,6	3,6	3,6	362
Effectiviteit	3,7	3,7	3,7	50

In onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven in een spinnenwebgrafiek. Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



2. Resultaten per vraag

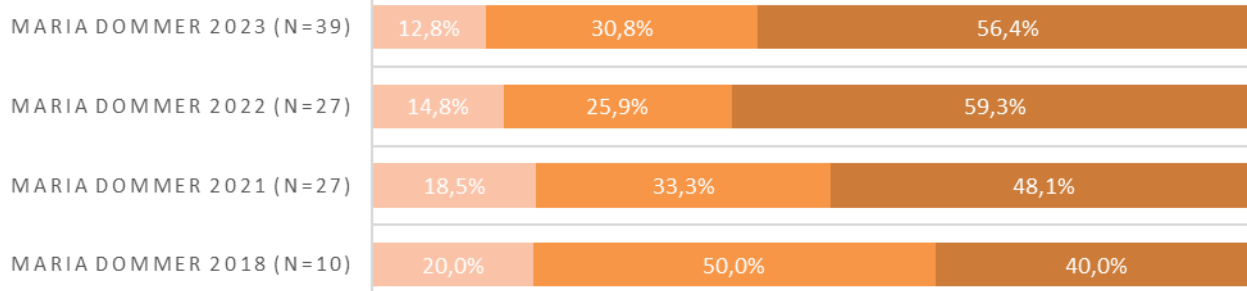
Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de vragenlijst. De resultaten worden weergegeven in grafieken. De mogelijke antwoorden zijn zichtbaar in de legenda.

Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

Wachttijd	Aantal	Percentage
minder dan 2 weken	14	27,5%
2 weken tot een maand	9	17,6%
1 tot 3 maanden	9	17,6%
3 tot 6 maanden	5	9,8%
half jaar of langer	1	2,0%
weet ik niet (meer)	13	25,5%

5. WAS DEZE WACHTTIJD EEN PROBLEEM?

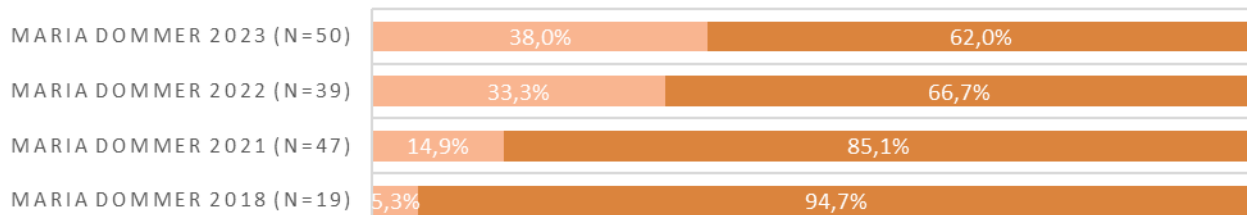
een groot probleem een klein probleem geen probleem



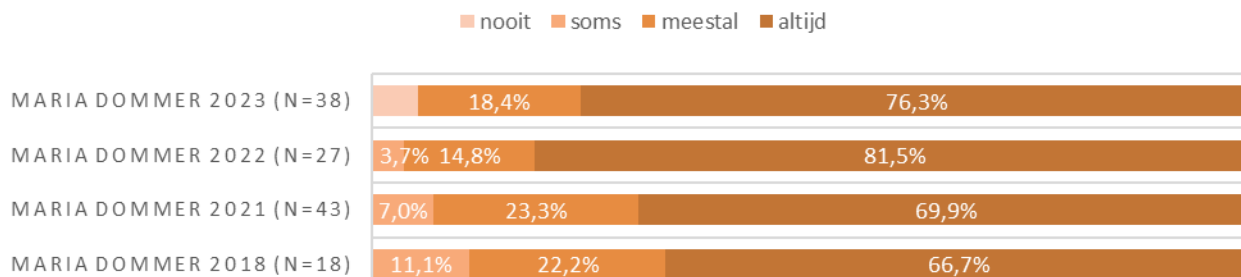
Afspraken over huishoudelijke hulp

6. ZIJN ER MONDELINGE WERKAFSPRAKEN MET U GEMAAKT OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN DIE U VAN DE AANBIEDER KRIJGT?

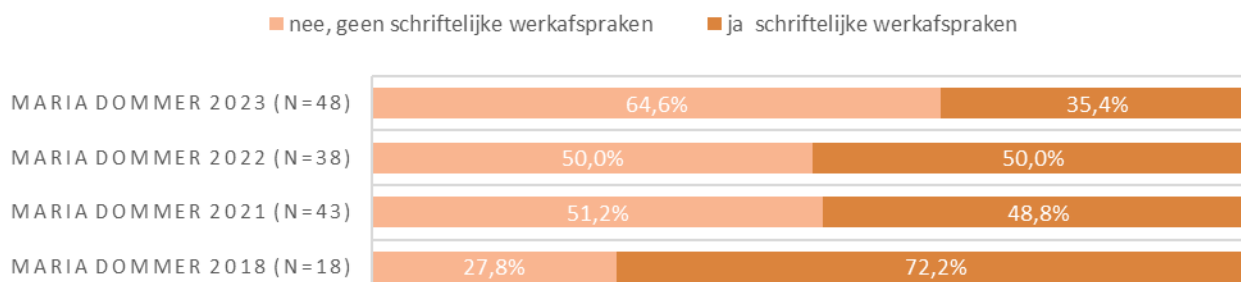
nee, geen mondelinge werkafspraken ja, mondelinge werkafspraken



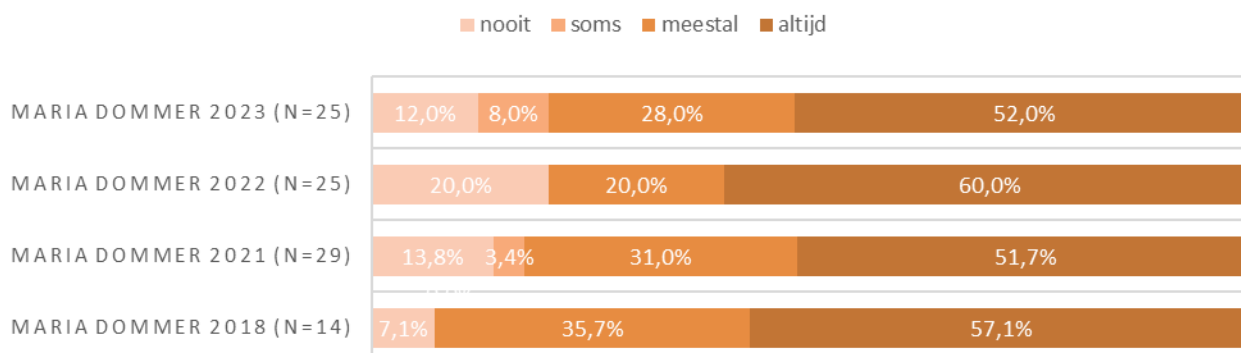
7. KOMT DE AANBIEDER DE MONDELINGE WERKAFSPRAKEN OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN NA?



8. ZIJN ER SCHRIFTELIJKE WERKAFSPRAKEN MET U GEMAAKT OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN DIE U VAN DE AANBIEDER KRIJGT?

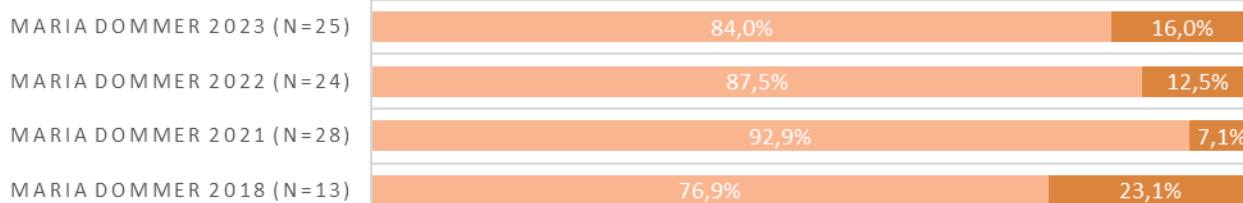


9. IS, BIJ HET OPSTELLEN VAN EEN PLAN MET DE SCHRIFTELIJKE WERKAFSPRAKEN, REKENING GEHOUDEN MET UW VOORKEUREN BIJ HET AFSPREKEN VAN DE MOMENTEN WAAROP DE HUISHOUDELIJKE HULP KOMT?



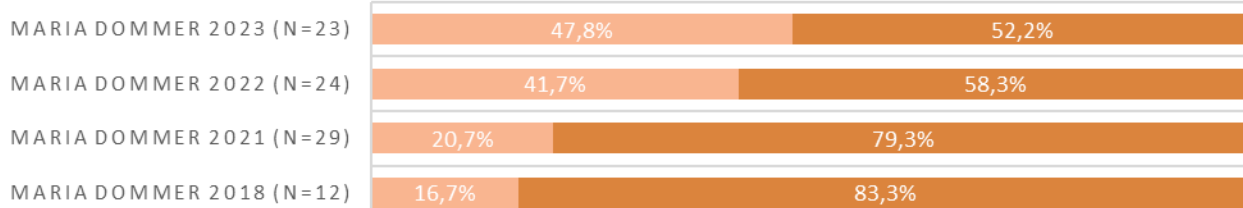
10. ZIJN ER IN HET PLAN AFSPRAKEN GEMAAKT OVER HOE DE AANBIEDER OMGAAT MET UW VOORDEURSLEUTEL?

nee ja



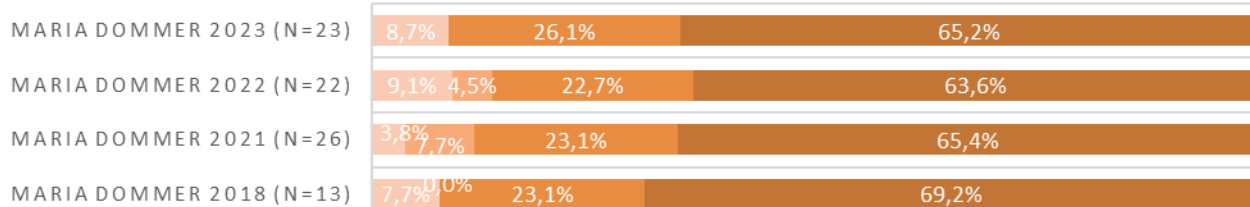
11. HEEFT U EEN EXEMPLAAR VAN HET PLAN MET SCHRIFTELIJKE WERKAFSPRAKEN VAN DE AANBIEDER ONTVANGEN?

nee ja

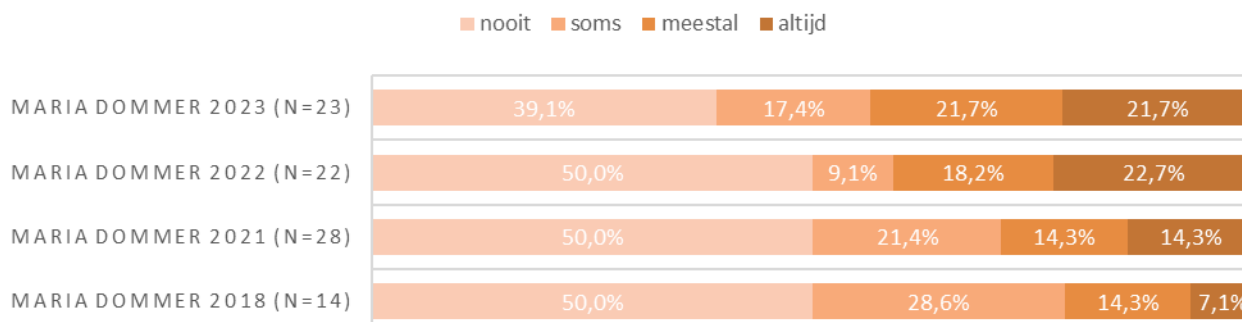


12. KOMT DE AANBIEDER DE SCHRIFTELIJKE WERKAFSPRAKEN OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN NA?

nooit soms meestal altijd

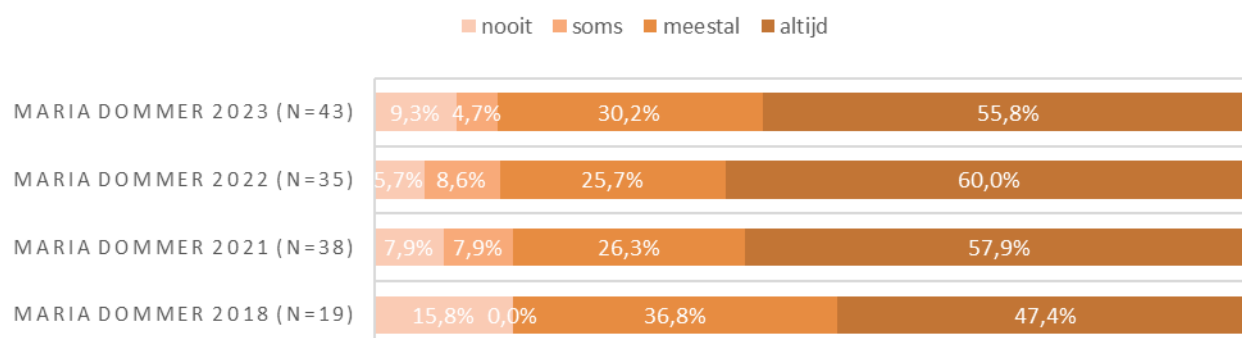


13. WORDEN DE SCHRIFTELIJKE WERKAFSPRAKEN, DIE MET U ZIJN GEMAAKT, VAN TIJD TOT TIJD IN OVERLEG MET U BESPROKEN (GEËVALUEERD), EN ZO NODIG BIJGESTELD?

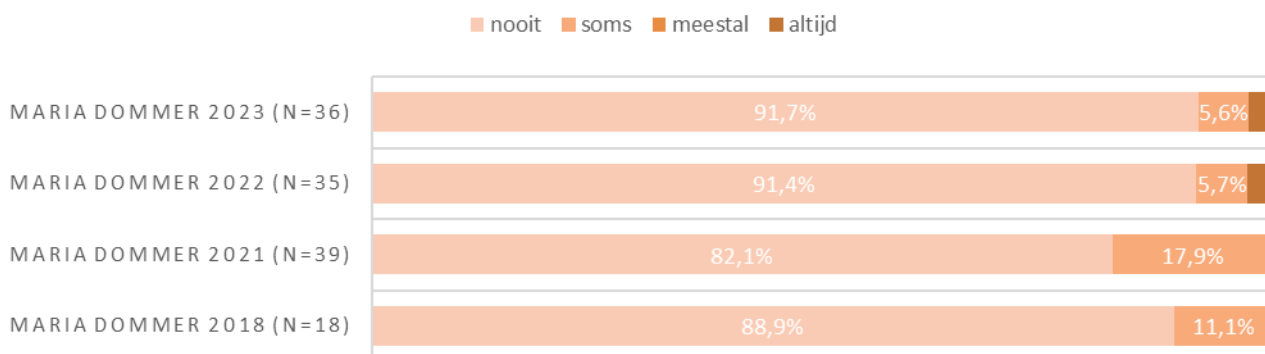


Communicatie

14. ZIJN DE BRIEVEN EN DE FORMULIEREN VAN DE AANBIEDER DUIDELIJK?

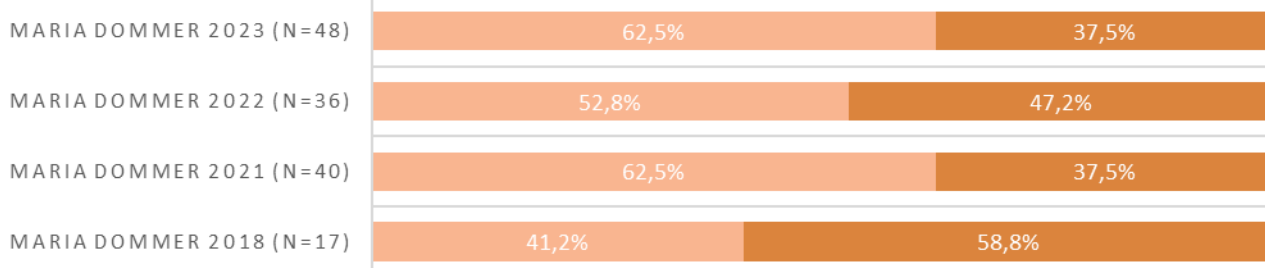


15. GEEFT DE AANBIEDER U TEGENSTRIJDIGE INFORMATIE?



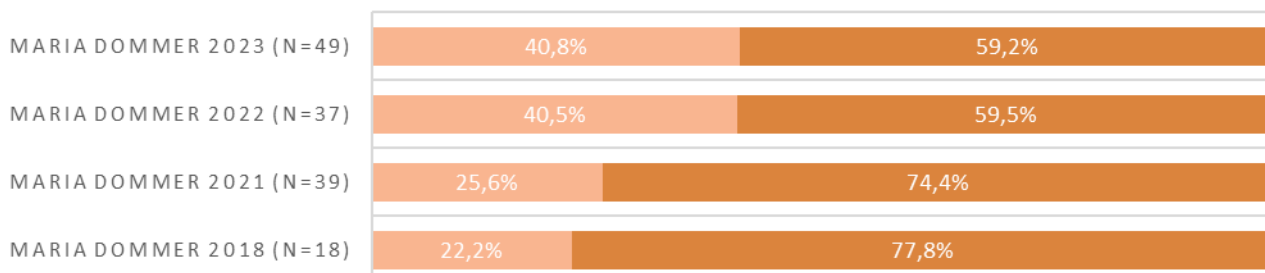
16. HEEFT U INFORMATIE GEKREGEN OVER UW RECHTEN? (BIJVOORBEELD OVER INSpraak, PRIVACY, KLACHTEN, SCHADEVERGOEDING, DE CLIËNTENRAAD ENZOVOORTS)

nee ja



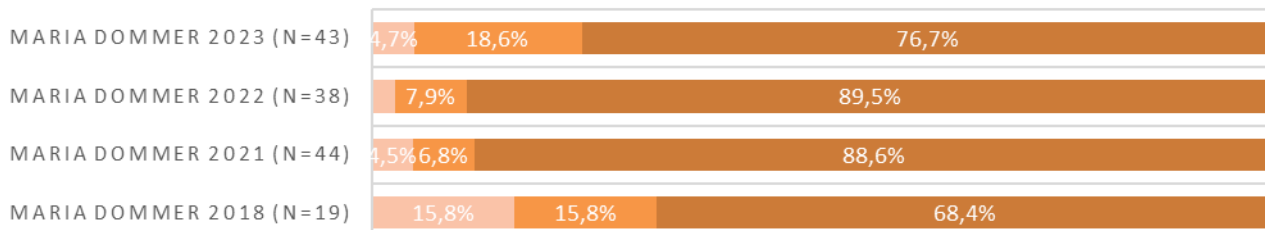
17. HEEFT U INFORMATIE GEKREGEN OVER UW PLICHTEN? (INFORMATIEPLICHT, HET SCHOONMAAKMATERIAAL DAT U IN HUIS MOET HEBBEN ENZOVOORTS)

nee ja

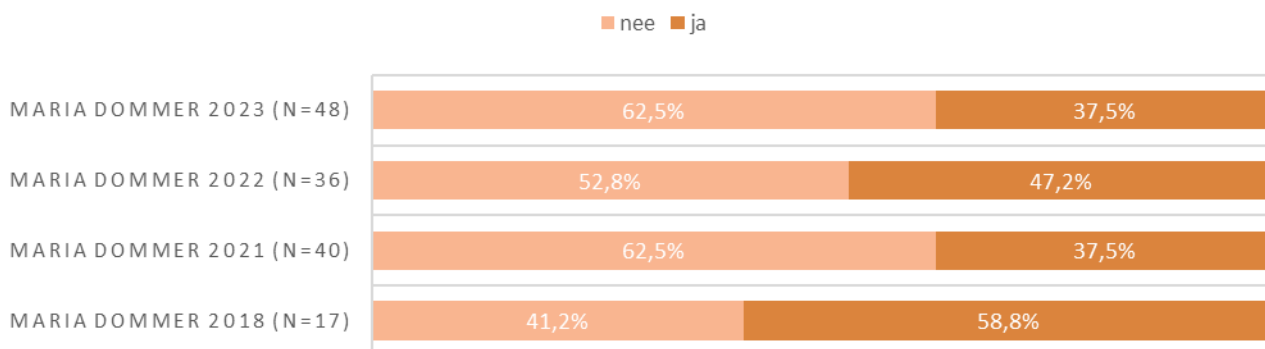


18. IS HET EEN PROBLEEM OM DE AANBIEDER DIE DE HUISHOUDELIJKE HULP REGELT, OVERDAG VAN 9.00 TOT 17.00 UUR TELEFONISCH TE BEREIKEN?

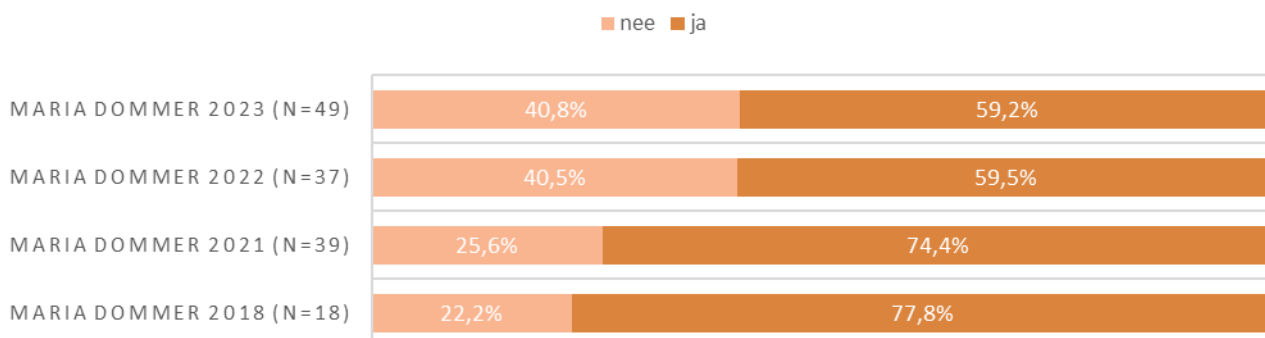
een groot probleem een klein probleem geen probleem



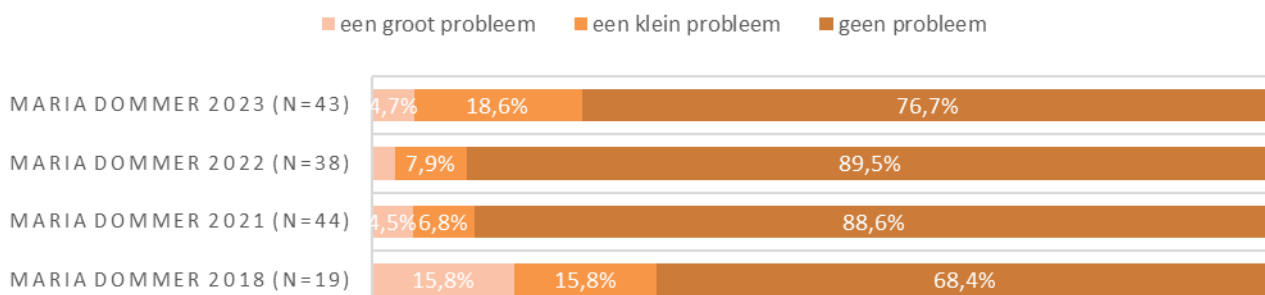
16. HEEFT U INFORMATIE GEKREGEN OVER UW RECHTEN? (BIJVOORBEELD OVER INSpraak, PRIVACY, KLACHTEN, SCHADEVERGOEDING, DE CLIËNTENRAAD ENZOVOORTS)



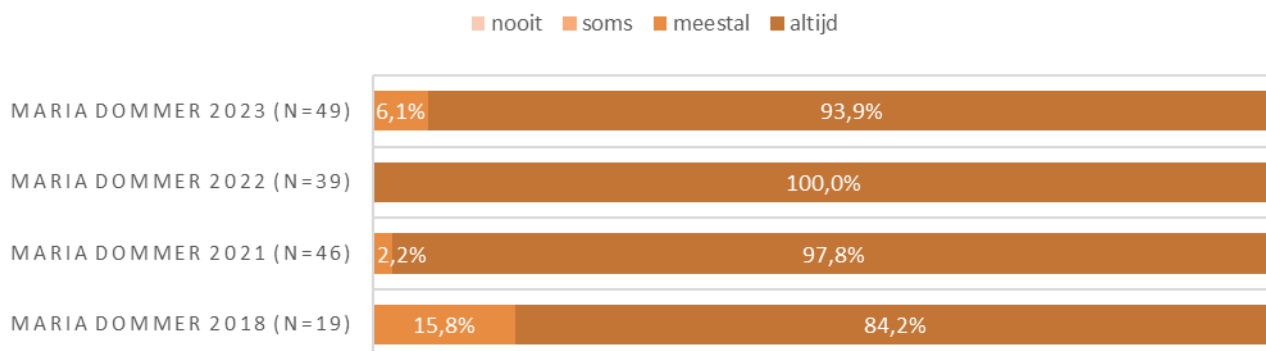
17. HEEFT U INFORMATIE GEKREGEN OVER UW Plichten? (INFORMATIEplicht, HET SCHOONMAAKMATERIAAL DAT U IN HUIS MOET HEBBEN ENZOVOORTS)



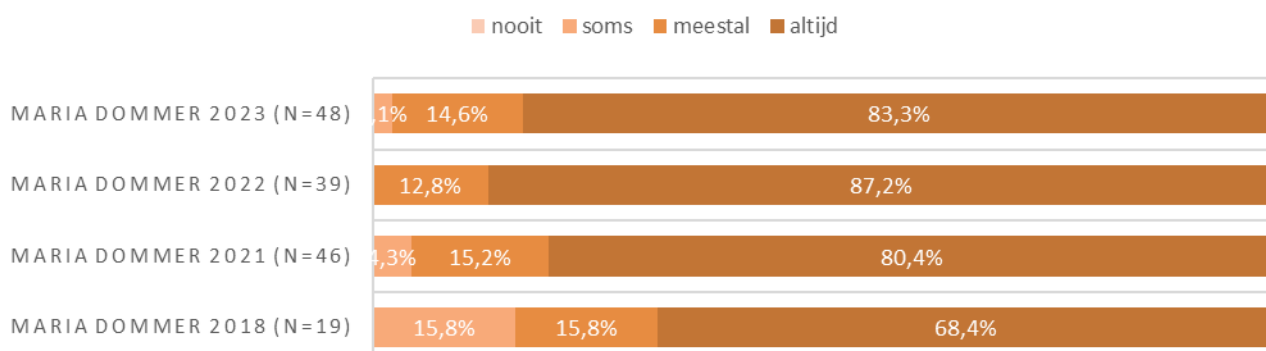
18. IS HET EEN PROBLEEM OM DE AANBIEDER DIE DE HUISHOUDelijke HULP REGELT, OVERDAG VAN 9.00 TOT 17.00 UUR TELEFONISCH TE BEREIKEN?



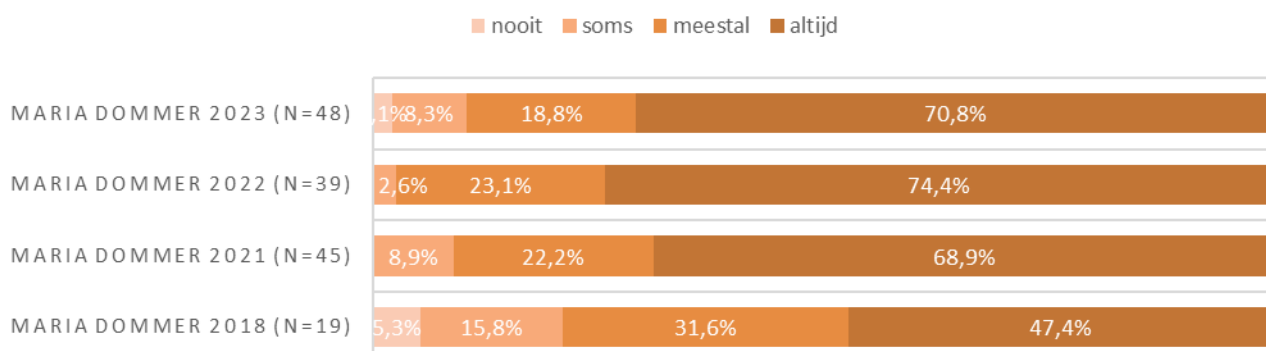
22. IS DE HUISHOUDELIJKE HULP BELEEFD TEGEN U?



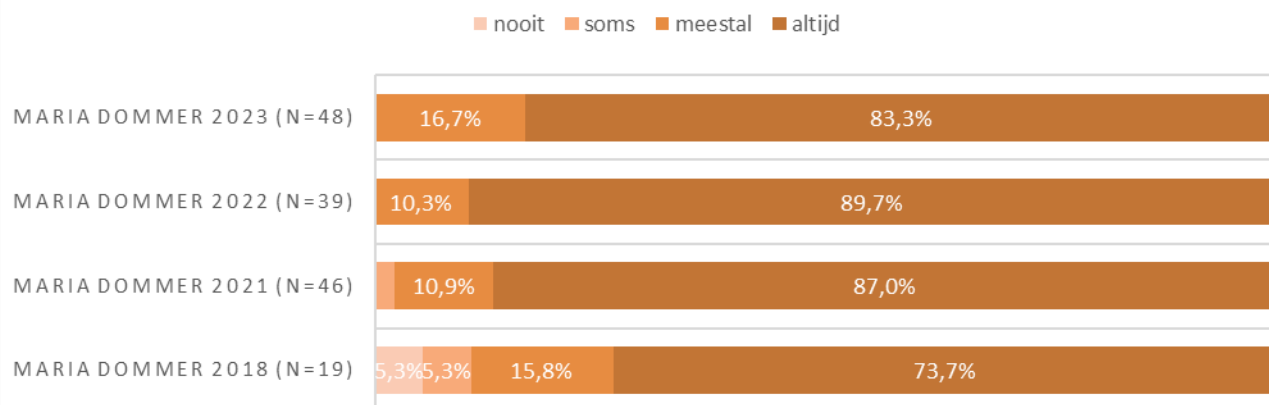
23. LUISTERT DE HUISHOUDELIJKE HULP AANDACHTIG NAAR U?



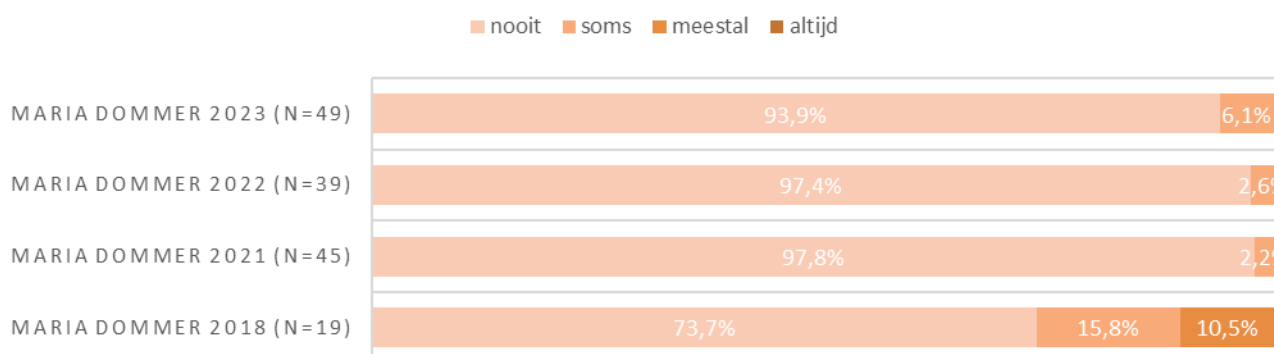
24. HEEFT DE HUISHOUDELIJKE HULP GENOEG TIJD VOOR U?



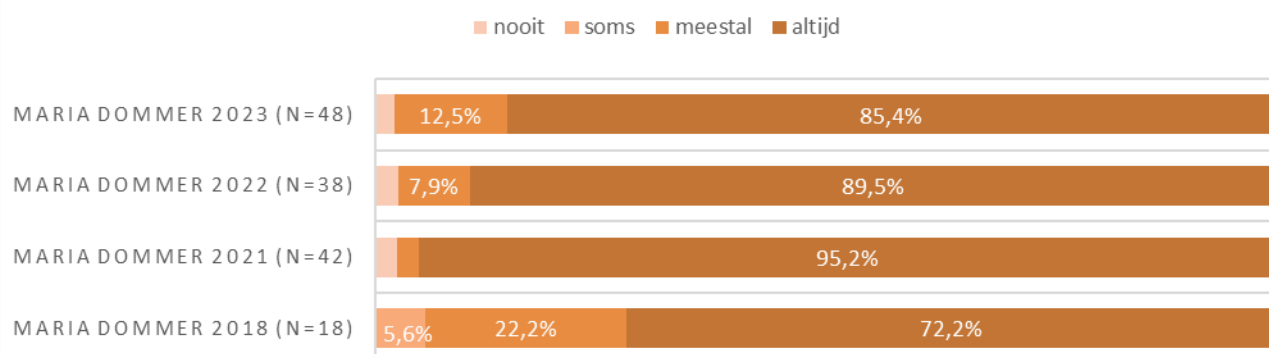
25. NEEMT DE HUISHOUDELIJKE HULP U SERIEUS?



26. BEMOEIT DE HUISHOUDELIJKE HULP ZICH ONGEVRAAGD MET UW PRIVÉZAKEN?

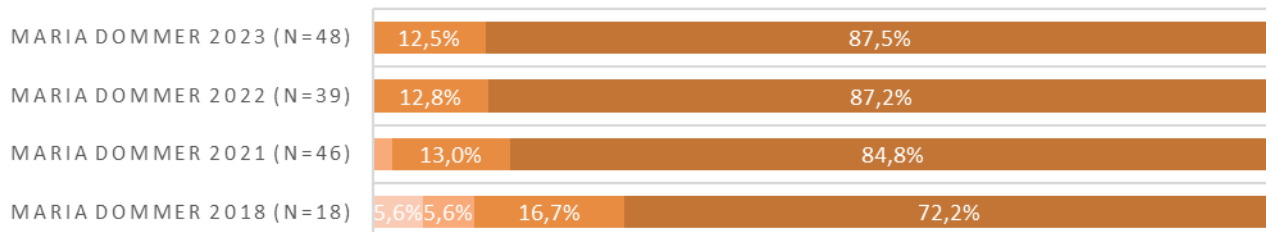


27. GAAT DE HUISHOUDELIJKE HULP VERTROUWELIJK MET UW PRIVÉGEGEVENS OM?



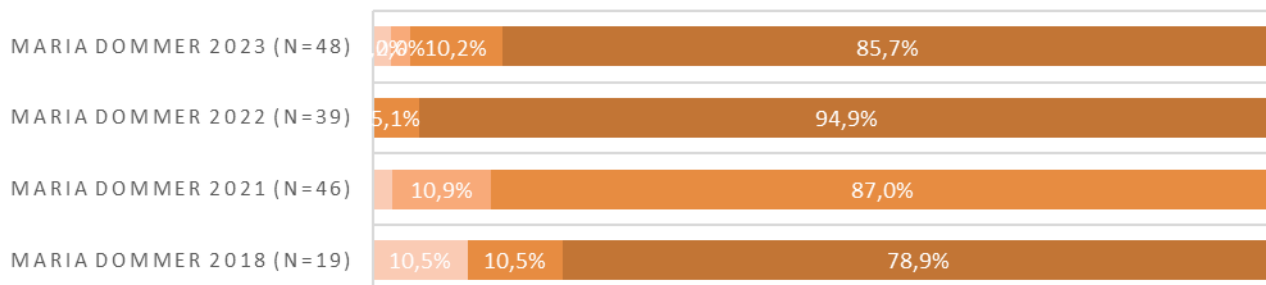
28. GAAT DE HUISHOUDELIJKE HULP ZORGVULDIG MET UW SPULLEN OM? (MEUBELS, SERVIES, KLEDING ENZOVOORTS)

■ nooit ■ soms ■ meestal ■ altijd

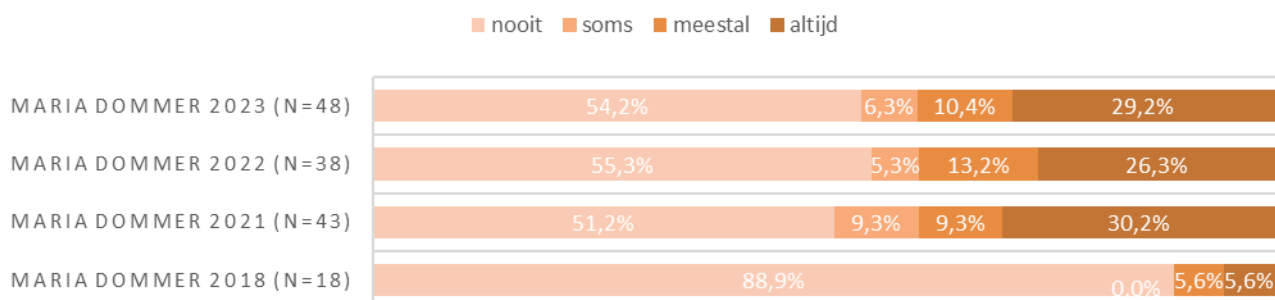


29. VOELT U ZICH OP UW GEMAK IN AANWEZIGHEID VAN DE HUISHOUDELIJKE HULP?

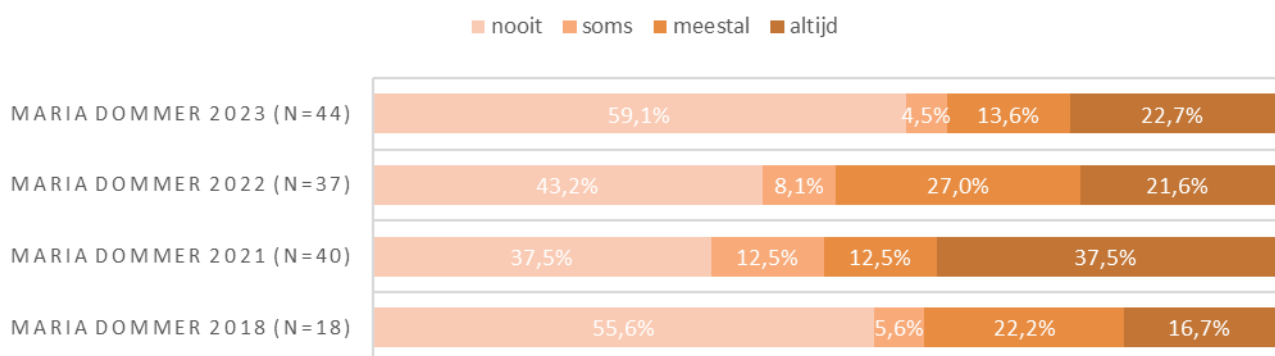
■ nooit ■ soms ■ meestal ■ altijd



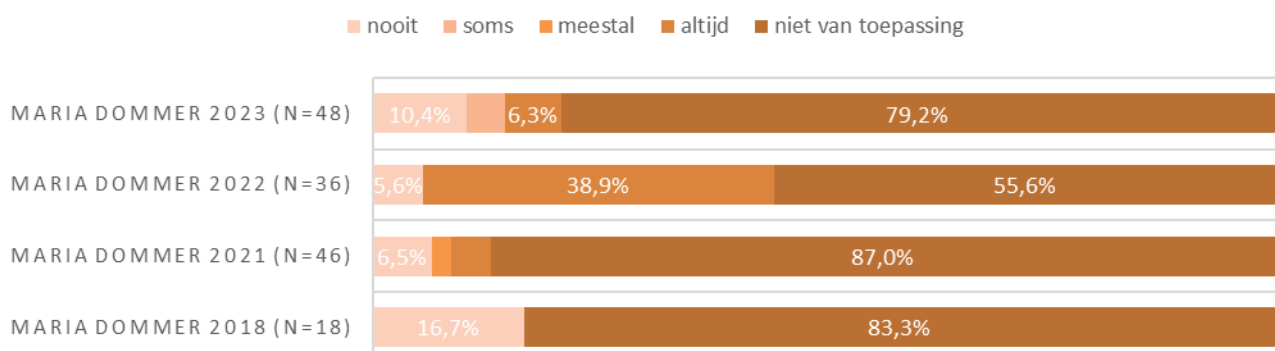
30. HEEFT U EEN KENNISMAKINGSGESPREK GEHAD MET DE HUISHOUDELIJKE HULP, VÓÓR DE START VAN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN?



31. KUNT U MEEBESLISSEN VAN WIE (WELKE HULP) U HUISHOUDELIJKE HULP KRIJGT?

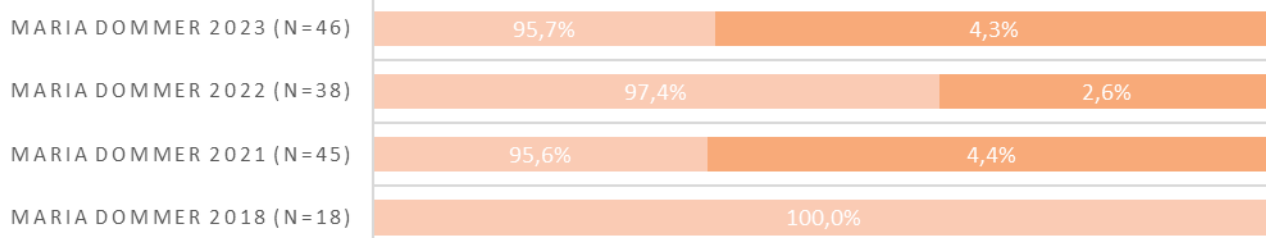


32. TOONT DE HUISHOUDELIJKE HULP EEN LEGITIMATIE, ALS U DAAR OM VRAAGT?



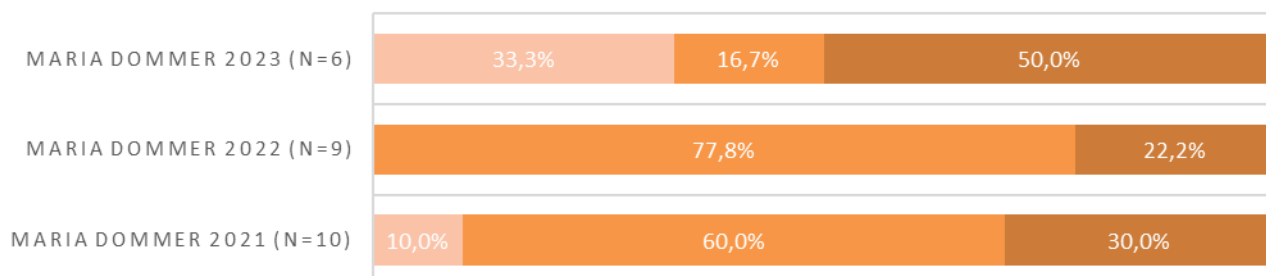
33. HOEVEEL VERSCHILLENDE HUISHOUDELIJKE HULPEN KOMEN ER IN 1 MAAND BIJ U OVER DE VLOER? (IN EEN NORMALE SITUATIE, BUITEN DE VAKANTIEPERIODE)

1 persoon 2 personen 3-4 personen 5 of meer personen



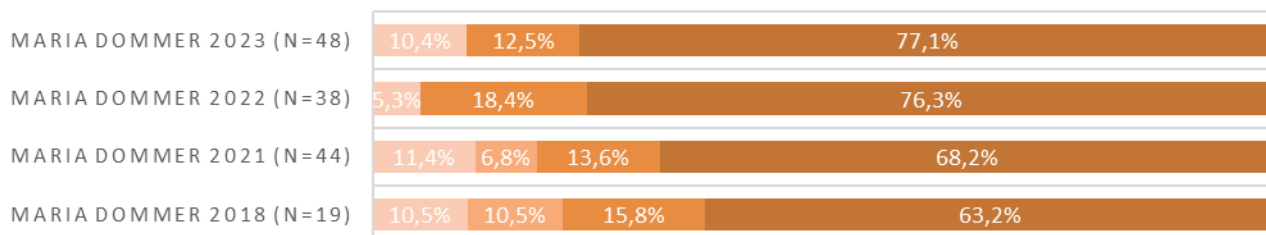
34. IS HET EEN PROBLEEM DAT ER IN 1 MAAND MEERDERE HUISHOUDELIJKE HULPEN BIJ U OVER DE VLOER KOMEN? (IN EEN NORMALE SITUATIE, BUITEN DE VAKANTIEPERIODE)

een groot probleem een klein probleem geen probleem

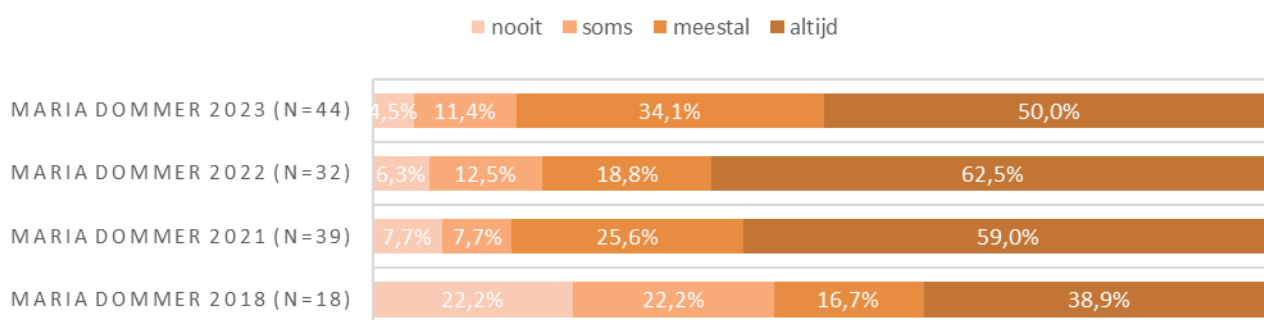


35. HOUDT DE HUISHOUDELIJKE HULP ZICH AAN DE AFGESPROKEN TIJDEN? (KOMT OP TIJD, GAAT NIET TE VROEG WEG)

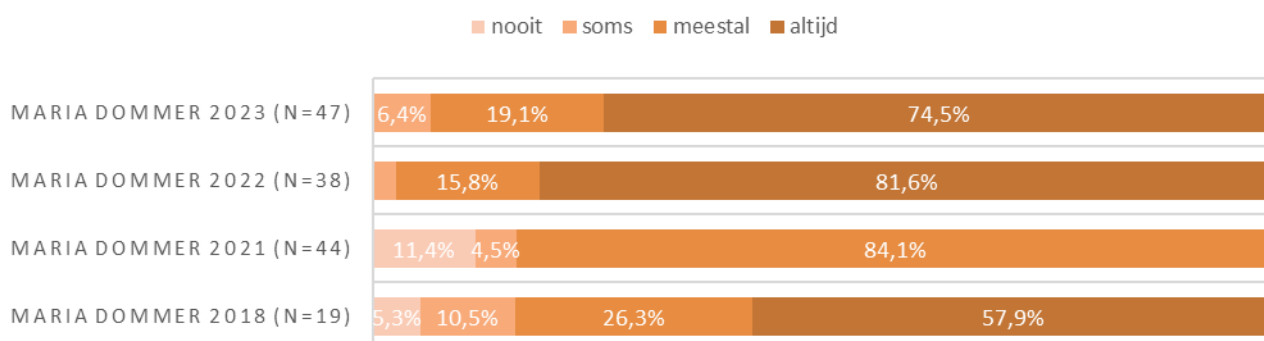
nooit soms meestal altijd



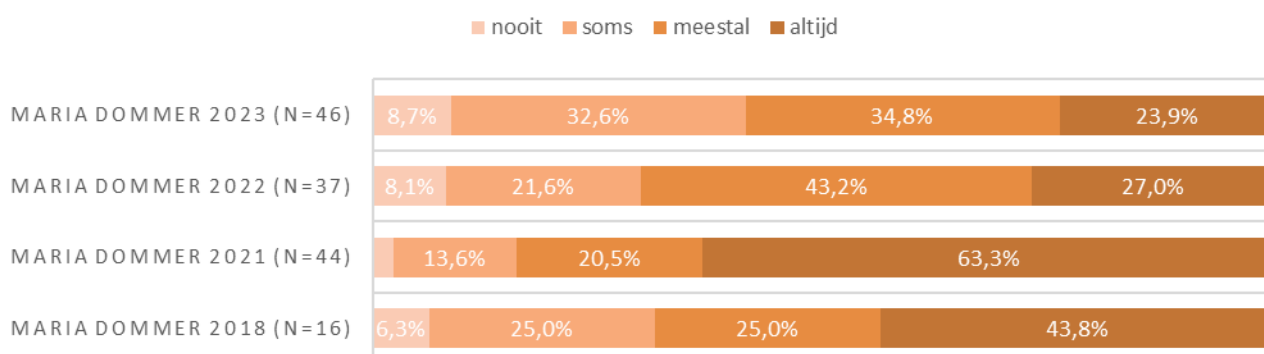
36. KUNT U ZELF BEPALEN DAT DE HUISHOUDELIJKE HULP OP EEN ANDER MOMENT KOMT, ALS U BIJVOORBEELD NAAR HET ZIEKENHUIS MOET?



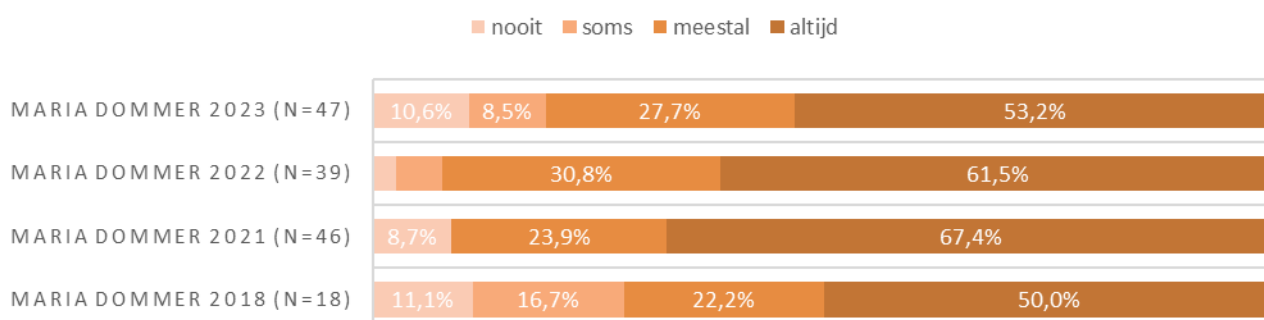
37. WORDT U OP TIJD INGELICHT ALS DE HUISHOUDELIJKE HULP OP EEN ANDERE DAN DE AFGESPROKEN TIJD KOMT, OF NIET KOMT WEGENS ZIEKTE OF VAKANTIE?



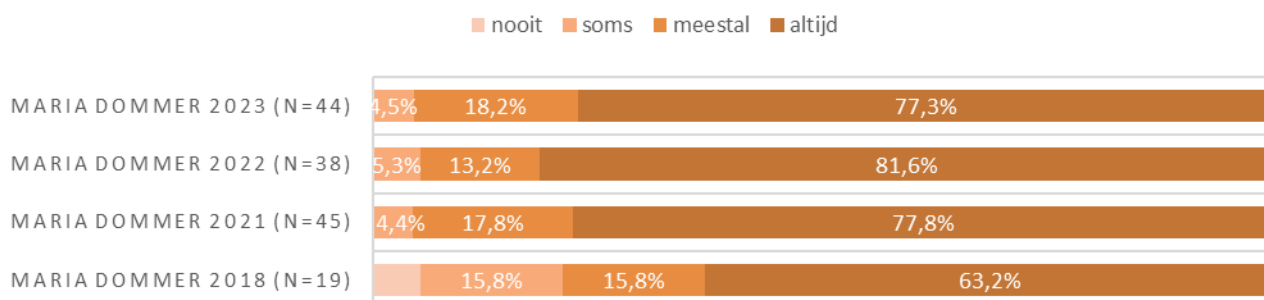
38. WORDT ER VERVANGING GEREGELD ALS DE HUISHOUDELIJKE HULP ZIEK OF VRIJ IS?



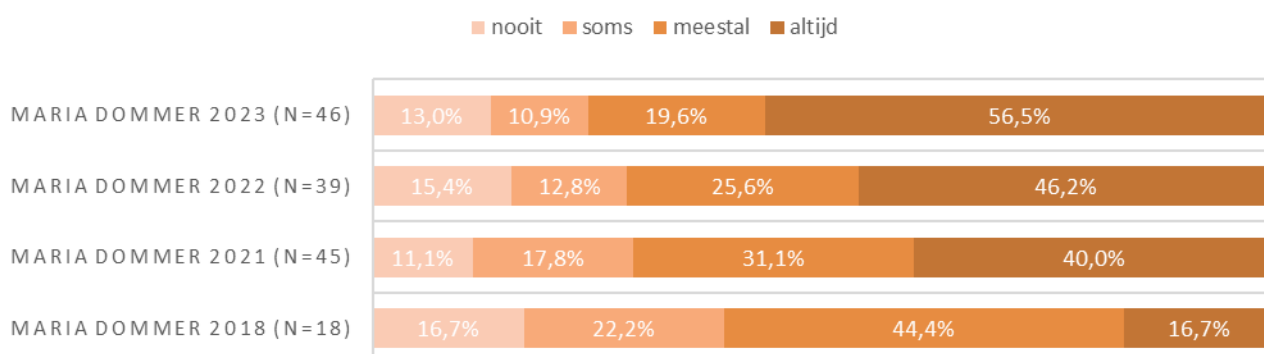
39. OVERLEGT UW HUISHOUDELIJKE HULP MET U OVER WELKE HUISHOUDELIJKE TAKEN ER GEDAAN MOETEN WORDEN? (BIJVOORBEELD RAMEN ZEMEN)



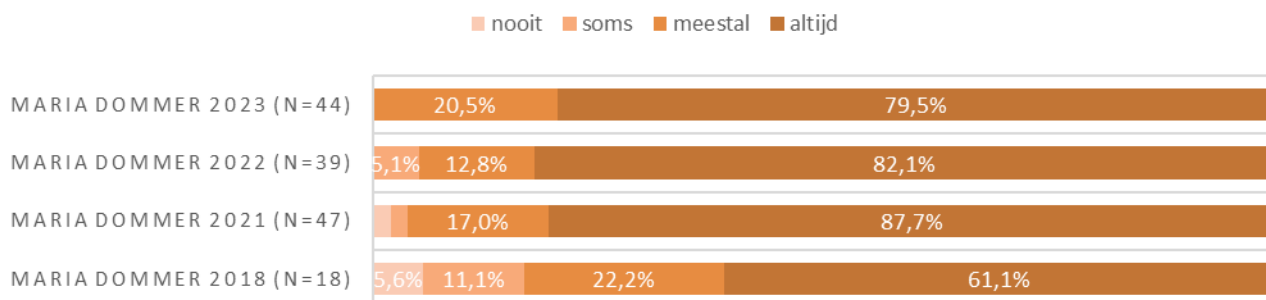
40. KOMT DE HUISHOUDELIJKE HULP DE AFSPRAKEN OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN NA? (KOMT HET WERK AF)



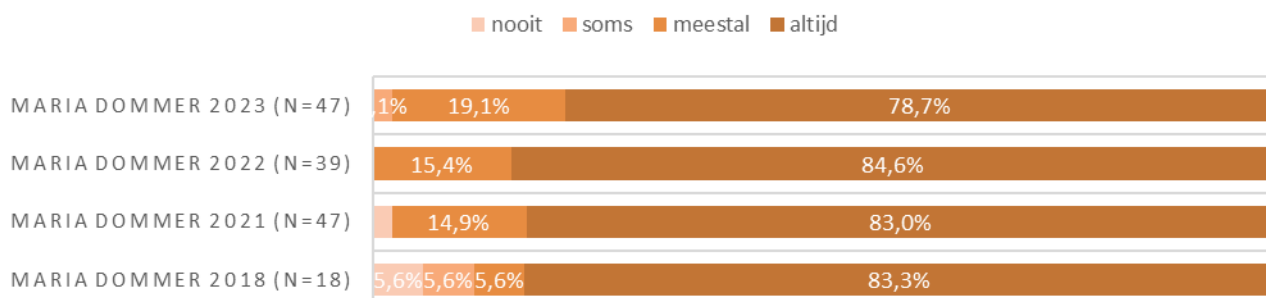
41. VRAAGT DE HUISHOUDELIJKE HULP OF ALLES NAAR WENS VERLOOPT?



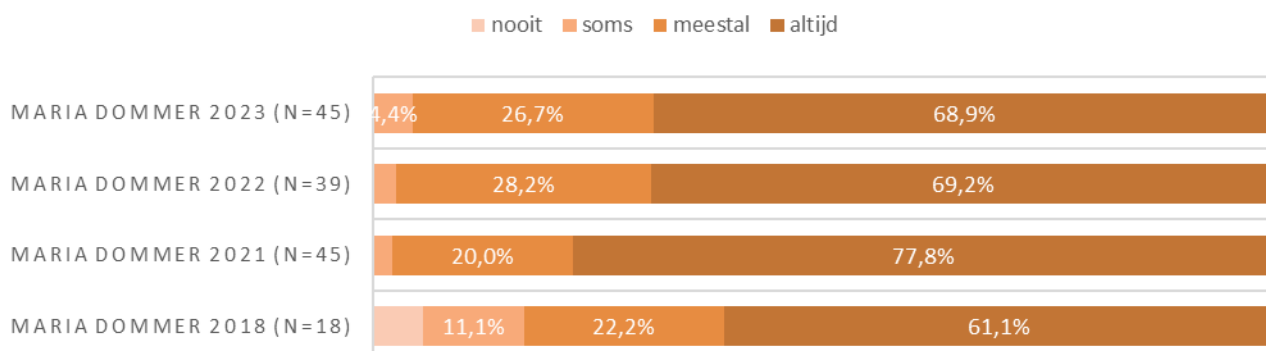
42. WERKT DE HUISHOUDELIJKE HULP VAKKUNDIG? (HEEFT KENNIS VAN EN ERVARING MET DIVERSE HUISHOUDELIJKE TAKEN)



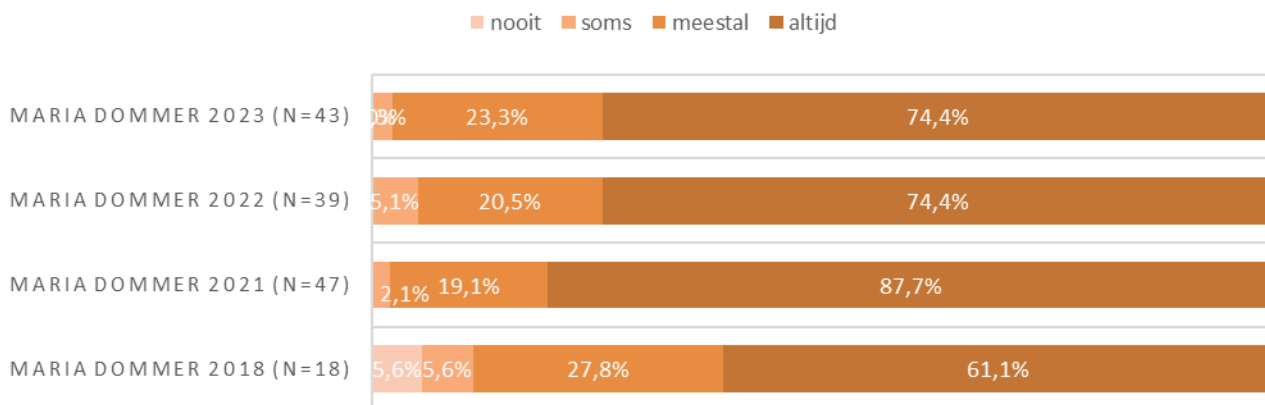
43. GAAT DE HUISHOUDELIJKE HULP ZELFSTANDIG TE WERK? (WEET DE HULP WAT ER GEDAAN MOET WORDEN)



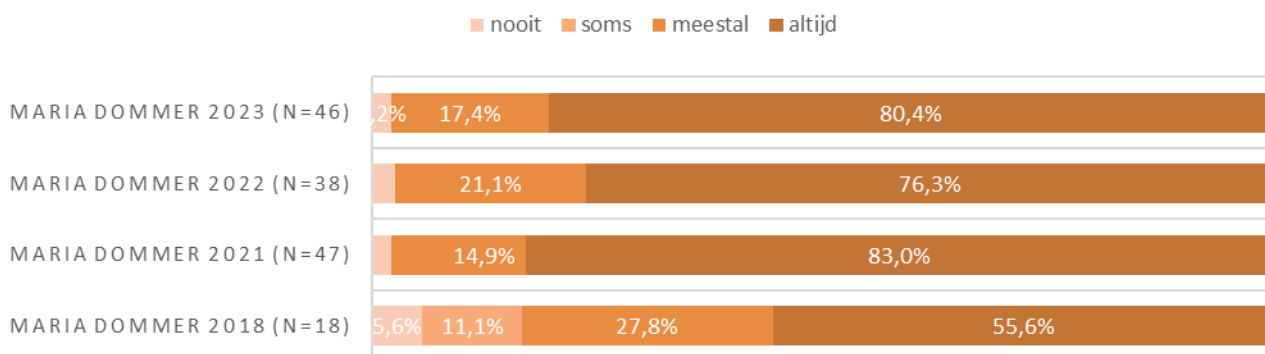
44. MAAKT DE HUISHOUDELIJKE HULP GOED SCHOON?



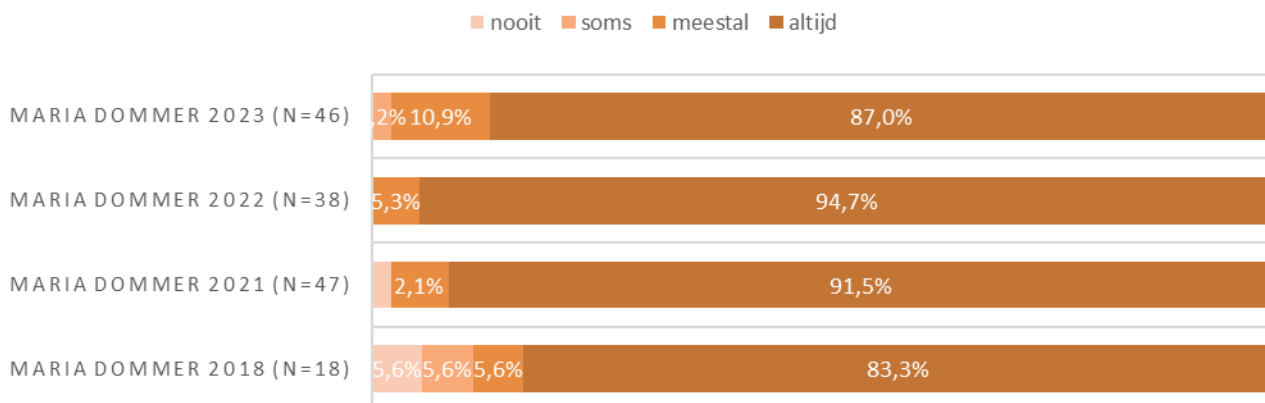
45. WERKT DE HUISHOUDELIJKE HULP ORDELIJK?



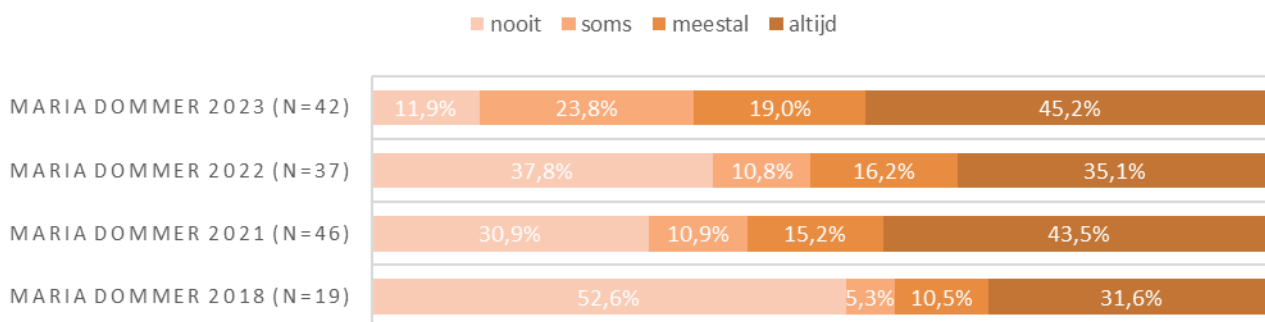
46. WERKT DE HUISHOUDELIJKE HULP HYGIËNISCH?



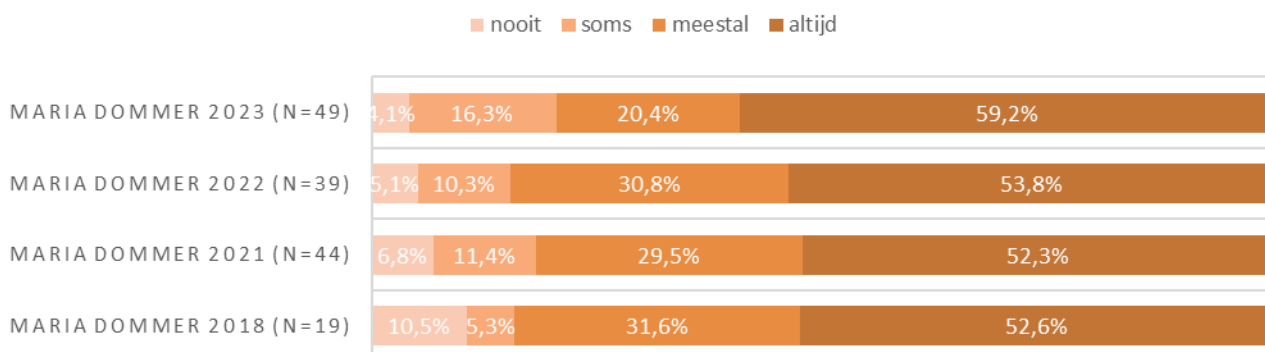
47. IS DE HUISHOUDELIJKE HULP HULPVAARDIG?



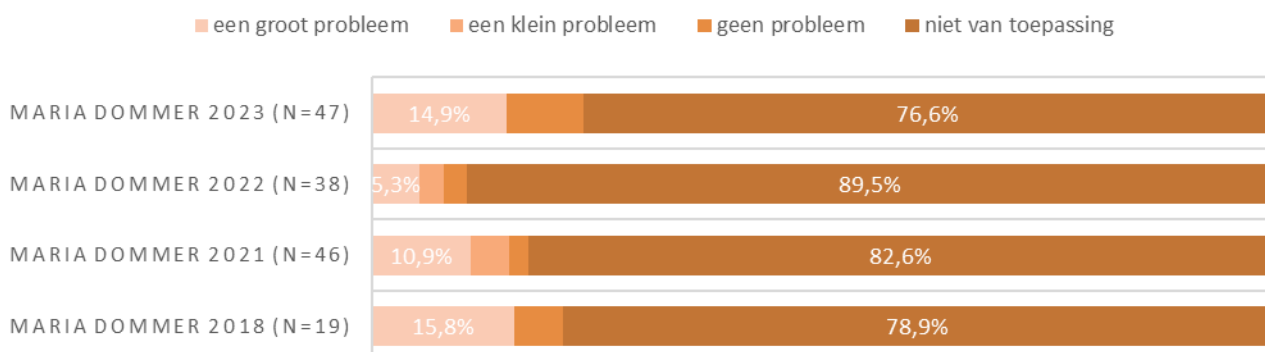
48. BESPREEKT DE HUISHOUDELIJKE HULP ONVEILIGE SITUATIES MET U? (BIJVOORBEELD LOSLIGGENDE VLOERKLEEDJES, BEDORVEN ETEN IN DE KOELKAST)



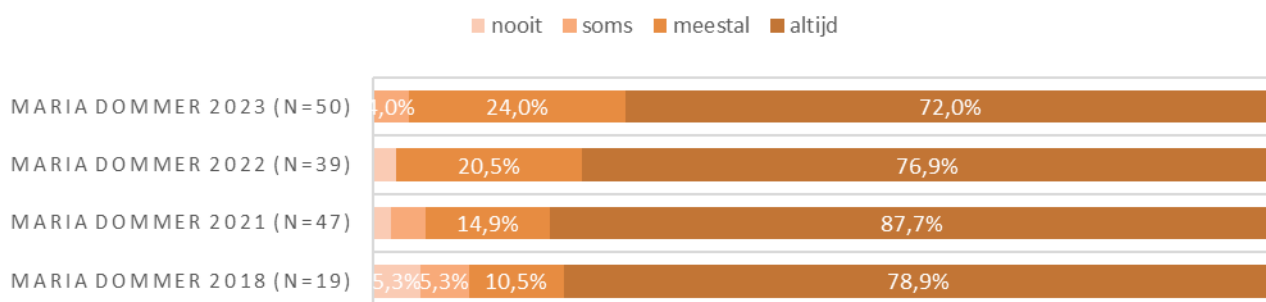
49. DOET DE HUISHOUDELIJKE HULP EEN ENKELE KEER IETS EXTRAS, ALS U DAAR OM VRAAGT?



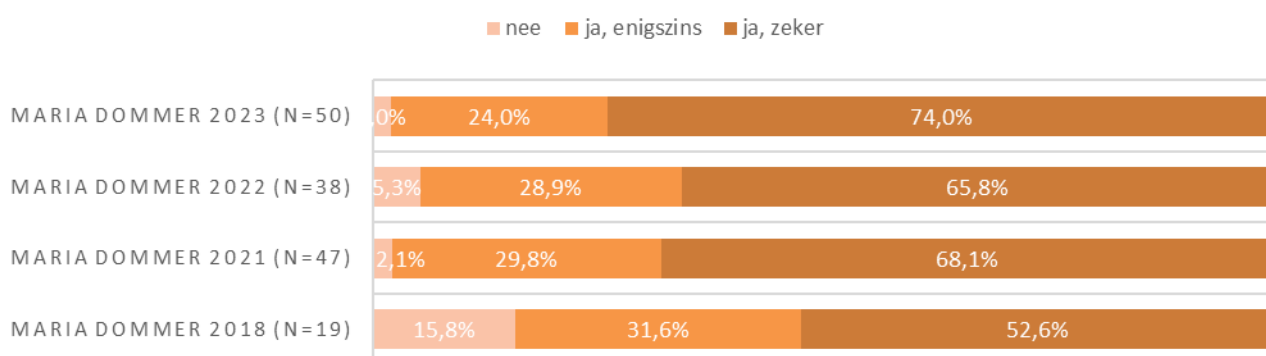
50. IS HET EEN PROBLEEM ALS DE HUISHOUDELIJKE HULP UW TAAL NIET SPREEKT?



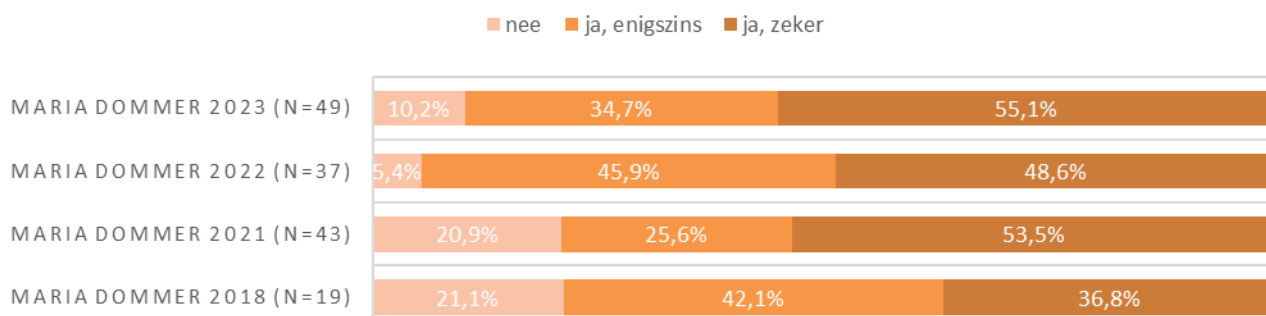
51. HOUDT DE HUISHOUDELIJKE HULP REKENING MET UW BEPERKINGEN? (DATGENE WAT U ZELF NOG WEL EN NIET MEER KUNT)



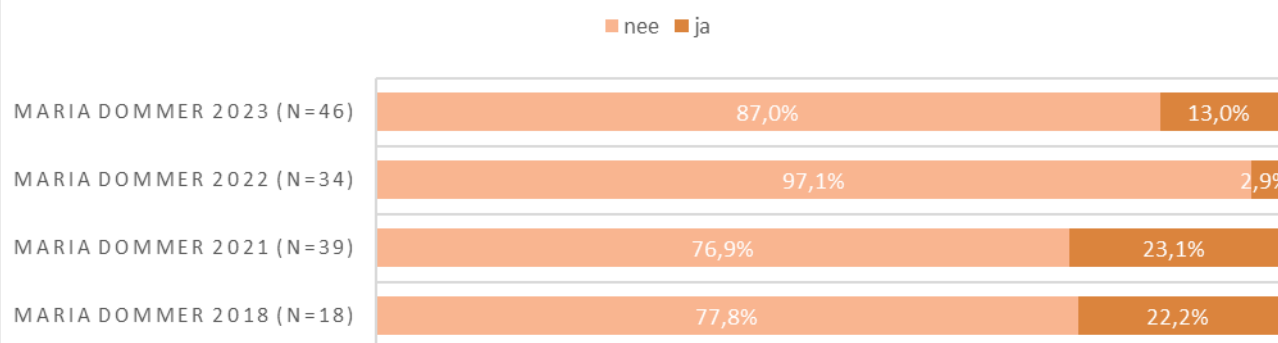
52. KUNT U UZELF, DANKZIJ DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN, BETER REDDEN IN HUIS?



53. KUNT U, DANKZIJ DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN, MEER DINGEN DOEN DIE Ú BELANGRIJK VINDT EN WAAR U ANDERS NIET AAN TOE KOMT?



54. HEEFT U IN DE AFGELOPEN 2 JAAR WEL EENS VERVELENDE ERVARINGEN GEHAD MET DE AANBIEDER OF MET DE HUISHOUDELIJKE HULP, DIE U VIA DE AANBIEDER KREEG?



3. Aanbeveling

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is: **8,1** (8,5 in 2022)

Net Promotor Score voor de zorg van Maria Dommer

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Maria Dommer 2023	44,9%	-	14,3%	=	+30,6
Maria Dommer 2022	57,89%	-	5,26%	=	+52,6
Maria Dommer 2021	46,34%	-	9,76%	=	+36,6

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 **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** 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= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 9 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 9 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9 t/m 10

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Gegeven cijfer	N (aantal)	Percentage
0	1	2,0%
1	0	0,0%
2	1	2,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	2,0%
6	4	8,2%
7	5	10,2%
8	15	30,6%
9	11	22,4%
10	11	22,4%

4. Algemeen oordeel

Het gemiddelde gegeven cijfer voor aanbieder van hulp in de huishouding: **8,02**

Tabel met gegeven cijfers

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	1	2,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	2,0%
6	3	5,9%
7	8	15,7%
8	20	39,2%
9	12	23,5%
10	6	11,8%

5. Opmerkingen

Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder?

Waar bent u tevreden over?

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

6. Achtergrondkenmerken

De verdeling naar opleidingsniveau is:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

Antwoord	Aantal	Percentage
geen opleiding	2	4,7%
lager onderwijs	3	7,0%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	15	34,9%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	14	32,6%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	7,0%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	4,7%
hoger beroepsonderwijs	3	7,0%
wetenschappelijk onderwijs	0	0,0%
anders, namelijk:	1	2,3%

Anders namelijk:

- VGLO VOORTGEZET LAGER ONDERWIJS
- HUISHOUDSCHOOL (2x)
- SLECHTHORENDESCHOOL GEHAD IK BEN DOOF
- LAGERE SCHOOL EN HUISHOUDSCHOOL
- MULOSCHOOL

De verdeling naar algemene gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Antwoord	Aantal	Percentage
uitstekend	0	0,0%
zeer goed	0	0,0%
goed	9	18,8%
matig	34	70,8%
slecht	5	10,4%

De verdeling naar leeftijd is:

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Aantal	Percentage
35 t/m 44 jaar	2	4,0%
65 t/m 74 jaar	7	14,0%
75 t/m 84 jaar	23	46,0%
85 t/m 94 jaar	17	34,0%
95 jaar of ouder	1	2,0%

De verdeling naar geslacht is:

Bent u een man of een vrouw?

Antwoord	Aantal	Percentage
Man	10	20,4%
Vrouw	39	79,6%

Een aantal respondenten is geholpen bij het invullen van de vragenlijst:

Heeft iemand u geholpen de vragenlijst in te vullen?

Antwoord	Aantal	Percentage
Nee	35	70,0%
Ja	15	30,0%

De verdeling betreft hulp bij de vragenlijst:

Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?

Antwoord	Aantal	Percentage
familie-/gezinslid	11	57,9%
partner	4	21,1%
huishoudelijke hulp	2	10,5%
een andere hulp- of zorgverlener	0	0,0%
iemand anders	2	10,5%

De verdeling betreft het soort hulp bij de vragenlijst:

Hoe heeft die persoon u geholpen?

Antwoord	Aantal	Percentage
de vragen voorgelezen	14	53,8%
mijn antwoorden opgeschreven	8	30,8%
de vragen in mijn plaats beantwoord	2	7,6%
de vragen in mijn taal vertaald	0	0,0%
op een andere manier, namelijk:	2	7,6%

De verdeling naar aantal uur hulp is:

Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?

Aantal uur	Aantal	Percentage
minder dan 2 uur	15	30,0%
7 tot 10 uur	35	70,0%

7. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023
Gebruikte vragenlijst: Ervaringen met huishoudelijke zorg

Respons

Aantal benaderde cliënten: 141

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 51

Respons: 36%



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

057-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg

Bijlage 1

Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder?

- BETERE COMMUNICATIE VERVANGING IN VAKANTIE PERIODE
- BUITEN RAMEN ZEMEN EN STRIJKEN
- DAT ZE TAKEN DOEN DIE IK ZELF NIET KAN MAAR WAT NIET OP HAAR LIJSTJE STAAT
- DE SLECHTE PLANNING SLECHT GEREGLD MET VAKANTIES EN VERVANGING TERWIJL DIT WEL KAN VEEL TE LAAT COMMUNICEREN
- GEEN (3x)
- GOED ZO
- HALF UUR ERBIJ
- HUIDIGE HULP IS FANTASTISCH IN VAKANTIE BETERE HULP
- IETS MEER INFORMATIE VAN DE AANBIEDER
- IK WIL HET ZO HOUDEN ZE IS LEUK EN GEZELLIG
- MEER ZORG ZEKER EEN HALF UUR LANGER ER IS NU GEEN TIJD OM TE STOFFEN
- MIJN MOEDER WOONT NU EEN HALF JAAR IN EEN AANLEUNWONING BIJ MARIA DOMMEN WIJ WISTEN NIET DAT DE HUISHOUDELIJKE ZORG WAS UITBESTEED BIJ EEN ZORGAANBIEDER DE ENIGE AFSpraak DIE ER WAS IS 1 UUR HULP PER WEEK MIJN MOEDER IS MEESTAL NIET OP HAAR KAMER EN HEEFT DE HULP BIJNA NOOIT ER IS VAAK ONDUIDELIJKHEID WAT ER GEDAAN IS BV BED OPMAKEN GEBEURT WEINIG HET IS NIET DUIDELIJK WIE WE HIERVOOR KUNNEN AANSPREKEN DIT GEEFT BIJ MIJN MOEDER VEEL ONRUST BOOSHEID IN DE VAKANTIE KWAM ER VAAK NIEMAND DIT WERD NI
- NEE PRIMA ZO
- NIET VAN TOEPASSING
- NIETS (12x)
- NIETS HET GAAT HEEL GOED ZIJ BEGRIJPOT MIJN BEHOEFTE
- NIETS VERANDEREN
- NIETS ZEER TEVREDEN
- NIKS
- NVT (3x)
- OOK BUITEN RAMEN EN DEUREN SCHOONMAAKT
- OP TIJD KOMEN EN DE UREN DOEN
- STOFFEN EN STOFZUIGEN GRAAG STOELLEN E D VERSCHUIVEN ZODAT ALLES WORDT GESTOFZUIGD NU MOET JE DAT ZELF MOET PROBEREN
- STRIJKEN EN RAMEN BUITEN ZEMEN
- TE WEINIG EEN UUR
- TIJD IS NU VAN 12 TOT 1 ZOU FIJN ZIJN ALS DAT ANDERS KON
- VAKANTIE TIJD WEL ANDERE HULP KRIJGEN
- WAT WORDT HIER BEDOELD ALLES IS TOCH PRIMA IN ORDE ANDERS KRIJGT U DAT WEL TE HOREN
- WE HEBBEN GEEN TIJD VOOR DE RAMEN LAPPEN IEM INHUREN IS TE DUUR DAT ZOU WEL EEN KEER FIJN ZIJN

Waar bent u tevreden over?

- ALLES (9x)
- ALTIJD OP TIJD BINNENKOMEN EN ALTIJD OP TIJD NAAR HUIS HIHI
- DAT ZE BELEEFD IS PRETTIG IN DE OMGANG DE TAKEN DIE ZE DOET DOET ZE GOED
- DE HULP
- DE INZET VAN MIJN HULP
- DE INZET VAN MIJN HULP
- DE VRIENDELIJKHEID VAN DE HULPEN DE WERKZAAMHEDEN
- DE ZEER FIJNE HUIDIGE HULP
- EFFICIENTE HULPVAARDIGE HULP WAAR IK ZEKER MEE GEHOLPEN BEN
- EIGENLIJK ALLES
- HEEL TEVREDEN MET HULP NIETS VERANDEREN

- HEEL TEVREDEN OVER DE VRIENDELIJKE HULP IK HOOP DAT IK ER NOG HEEL LANG VAN KAN GENIETEN
- HET WERK WAT ZIJ DOET IS GOED EN DAT IS BED OPMAKEN BADKAMER POETSEN STOFZUIGEN EN DWEILEN OM DE SPULLEN HEEN
- IK BEN ZEER TEVREDEN OVER DE PERSOON
- IN ZIJN GEHEEL GEEN KLACHTEN
- MARISKA LIEVE GOEDE HULP
- MEESTAL OVER DE GELEVERDE HULP
- MIJN HULP
- NVT
- OVER ALLES (4x)
- OVER ALLES WAT ZIJ DOET
- OVER ALLES ZE IS GEWOON EN TOP DAMEN
- OVER DE HULP
- OVER MIJN HH HULP
- OVER MIJN HULP (2x)
- OVER MIJN HULP EN DE ORGANISATIE
- SERVICE VRIENDELIJKHEID SNELHEID
- SOCIAAL CONTACT
- VAN ALLES TEVREDEN
- VASTE HULP ELKE WEEK
- VRIENDELIJK HULPVAARDIG
- VRIENDELIJKE HULP
- ZEER TEVREDEN OVER MIJN HUISHOUDELIJKE HULP MARISKA VAN DEN ASSEM ALLE LOF EN COMPLIMENTEN NAAR HAAR