



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage

CQI-meting Hulp bij het Huishouden

Beter Thuis Wonen Thuiszorg

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Januari 2019

CQI-HH3.4

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Hulp bij het Huishouden versie 3.4. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.

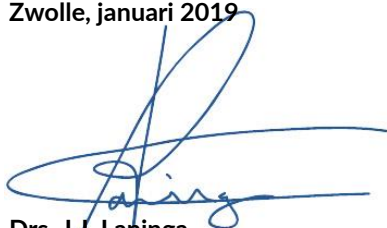
De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark (indien aanwezig).

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Beter Thuis Wonen Thuiszorg. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Beter Thuis Wonen Thuiszorg. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw P. Rabbers van Beter Thuis Wonen Thuiszorg voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Beter Thuis Wonen Thuiszorg voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, januari 2019



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Leeswijzer.....	5
02 Methode.....	8
03 Responsanalyse.....	10
04 Uitkomsten meting.....	12
05 Verbeterscores en -kwadranten.....	30
06 Samenvatting.....	38
Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies.....	39
Bijlage 2 – Vragenlijst Hulp bij het Huishouden.....	43
Bijlage 3 – Antwoorden op open vraag.....	53
Bijlage 4 – Overzichtstabel verbeterscores.....	74



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg, waarin staat vermeld dat alle aanbieders van hulp bij het huishouden elke 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek met de CQI systematiek dienen uit te voeren.

CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Anderzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode november 2018 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

Aan de uitvoering van deze meting en het schrijven van de rapportage hebben de volgende personen gewerkt:

Projectleider: L. Roosenbrand, MSc

Dataverzameling: H.E Visser-Ruiters

Rapportage: L. Roosenbrand, MSc

01 | Leeswijzer

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De **'overige vragen'** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

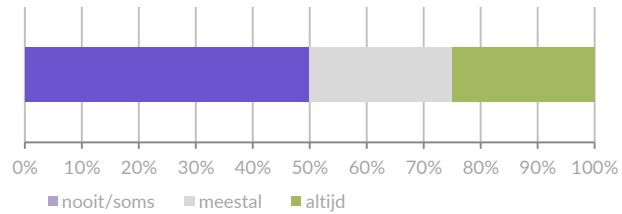
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.



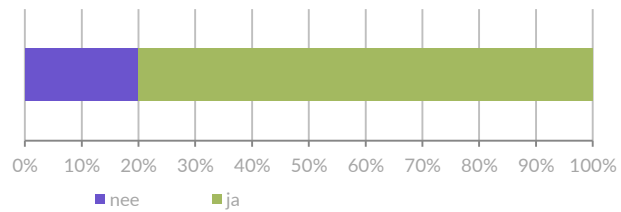
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? (n=49)



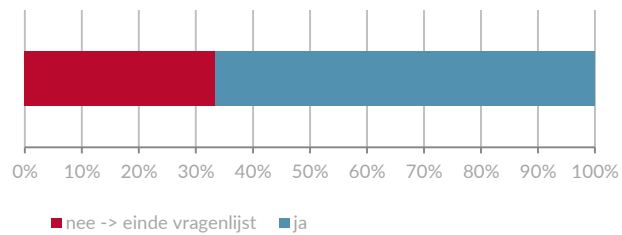
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).

17. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder? (n=37)



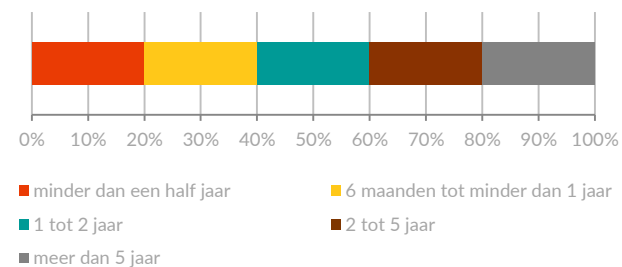
De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn eveneens 'nee' en 'ja'. Echter in het geval van een screenervraag krijgt het antwoord 'nee' de kleur lichtblauw en het antwoord 'ja' de kleur donkerblauw (zie voorbeeld hieronder).

46. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=48)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

02. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze instelling? (n=49)



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v01	5	12,5%	3	7,5%	12	30%	20	50%
v02	4	10%	4	10%	16	40%	16	40%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

Spiegelinformatie Triqs

De spiegelinformatie waarmee de door de zorginstelling behaalde resultaten vergeleken worden, is een gemiddelde van de resultaten van eerder door Triqs uitgevoerde onderzoeken. Deze spiegelinformatie kan afwijken van de landelijke benchmark, waardoor aan de spiegelinformatie geen rechten kunnen worden ontleend. De informatie dient uitsluitend als referentiekader voor interne evaluaties.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt, indien mogelijk, in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 toont vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.



02 | Methode

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI hulp bij het huishouden, verkorte vragenlijst voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden, versie 3.4. Deze vragenlijst bestaat uit 49 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname.

De vragenlijst begint met een aantal vragen over de ontvangen zorg. Daarna volgen vragen over de wachttijd vóór de start van de hulp bij het huishouden, de afspraken over de hulp, de communicatie, de bejegening en privacy, de betrouwbaarheid, de deskundigheid en de effectiviteit. Tevens wordt aan de cliënt een algeheel oordeel over de zorg gevraagd door de cliënt een rapportcijfer te laten geven voor de aanbieder van de hulp bij het huishouden. De vragenlijst eindigt met vragen naar persoonskenmerken en een open vraag naar verbetermogelijkheden van de zorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

Voor de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de CQI meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan Beter Thuis Wonen Thuiszorg heeft verstuurd.

Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Beter Thuis Wonen Thuiszorg	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven);• Trekken van de steekproef;• Opstellen definitief cliëntenbestand.• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl;• Verzenden vooraankondiging naar cliënten.
Triqs	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;• Koppelen cliënten aan unieke code;• Drukwerk vragenlijsten;• Verzenden vragenlijsten naar cliënten

Exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat bepaalde cliënten uitgesloten dienen te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden ontvingen in de afgelopen 12 maanden;
- Cliënten die niet thuiswonend zijn;
- Cliënten die jonger dan 16 jaar zijn;
- Cliënten die in de afgelopen 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI-meting.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgden nog enkele herinneringen. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

Verzendschema:

- Week 43: Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
- Week 45: Herinnering aan geselecteerde cliënten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting;
- Week 47: Verzending vragenlijst en begeleidende brief aan non-respondenten;
- Week 49: Herinnering aan non-respondenten.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



03 | Responsanalyse

Representativiteit steekproef

Conform de richtlijnen CQI is er een steekproef getrokken uit de totale populatie. Vervolgens is gekeken of de steekproef een goede afspiegeling is van de totale populatie voor wat betreft de man/vrouw verhouding en de gemiddelde leeftijd. De representativiteit van de steekproef is niet statistisch getoetst omdat er voor enkele locaties steekproeven zijn getrokken en voor andere locaties niet.

Populatie gegevens

Conform de richtlijnen van CQI dient er een steekproef getrokken te worden uit de totale populatie. De totale populatie bestaat uit minder dan 250 cliënten waardoor alle cliënten benaderd zijn voor deelname aan de meting. Hieronder vindt u de kenmerken van de populatie.

	totale populatie	%/SD*
man	1228	26,17%
vrouw	3464	73,83%
geslacht onbekend	0	0,00%
gemiddelde leeftijd	73,27	-

Representativiteit respons

Er is berekend of de respons een goede afspiegeling is van de totale populatie voor wat betreft de man/vrouw verhouding. Hiervoor is gebruik gemaakt van de 'Chi-kwadraat toets' (voor geslacht). Dit is een statistische toets die berekent of de respons significant afwijkt van de totale populatie. Indien de zogenaamde 'p-waarde' kleiner is dan 0.05 wijkt de respons significant af van de totale populatie en is de conclusie dat de respons niet representatief is. Is de 'p-waarde' groter dan 0.05, dan kan geconcludeerd worden dat de respons representatief is.

Onderstaande tabel geeft de kenmerken van de totale populatie en van de respons weer. Onder de tabel wordt de uitkomst van de Chi-kwadraat toets beschreven.

	totale populatie	%	Respons	%
man	1228	26,17%	268	24,86%
vrouw	3464	73,83%	810	75,14%
geslacht onbekend	0	0,00%	0	0,00%
standaarddeviatie	-			

Het resultaat van de Chi-kwadraat toets is een p-waarde van 0,33. Daarom kan geconcludeerd worden dat de man/vrouw verhouding in de respons een representatieve afspiegeling is van de totale populatie.

Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn omdat zij niet voldoen aan de exclusiecriteria, zij zijn verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons* is. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd	1950	
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	5	
adresgegevens zijn onjuist	6	
behoort niet tot de doelgroep	59	
korter dan 6 maanden in zorg	0	
cliënt is jonger dan 16 jaar, leeftijd niet ingevuld of onwaarschijnlijke leeftijd	0	
	70	-/-
3. aantal cliënten terecht benaderd	1880	
4. non-respons:		
aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	12	
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	213	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	510	
	735	-/-
5. bruto respons	1145	
6. aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:		
minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld	0	
vragen niet zelf beantwoord of het is onduidelijk welke hulp de cliënt gehad heeft	0	
achtergrond gegevens niet of niet volledig ingevuld	0	
	0	-/-
7. netto respons	1145	
8. bruto responspercentage	60,90%	
9. netto responspercentage	60,90%	

In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

* Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen.



04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

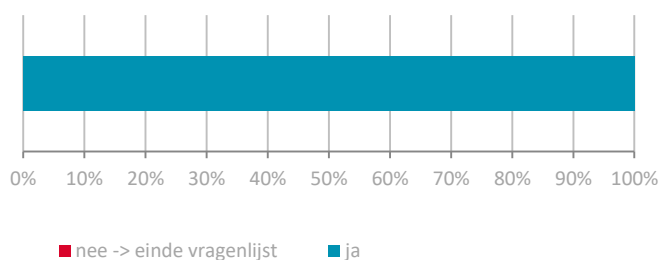
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 3.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- De ontvangen huishoudelijke hulp (vraag 1 t/m 3)
- Wachttime vóór start hulp bij het huishouden (vraag 4 en 5)
- Afspraken over de huishoudelijke hulp (vraag 6 t/m 12)
- Communicatie (vraag 13 t/m 19)
- Bejegening en privacy (vraag 20 t/m 23)
- Betrouwbaarheid (vraag 24 t/m 32)
- Deskundigheid (vraag 33 t/m 38)
- Effectiviteit (vraag 39 t/m 40)
- Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden (vraag 41 t/m 43)
- Over uzelf (vraag 44 t/m 48)
- Slotvragen (vraag 49)

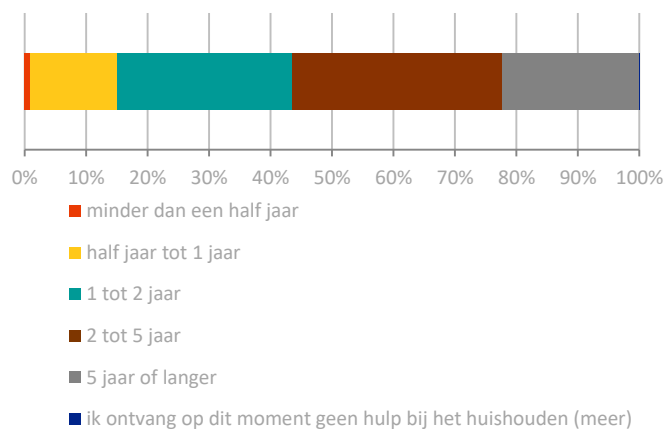
2 De ontvangen huishoudelijke hulp

01. Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen van Beter Thuis Wonen Thuiszorg. Is dat juist? (n=1145)



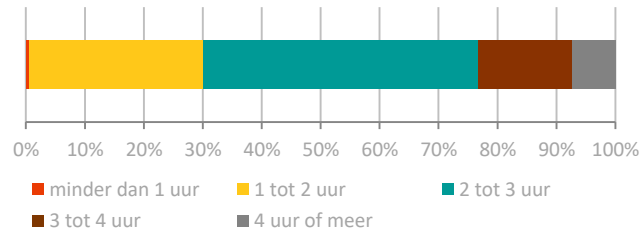
	nee -> einde vragenlijst	%	ja	%
v01	0	0%	1145	100%

02. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder? (n=1132)



	v02	%
minder dan een half jaar	10	0,9%
half jaar tot 1 jaar	161	14,2%
1 tot 2 jaar	322	28,4%
2 tot 5 jaar	387	34,2%
5 jaar of langer	251	22,2%
ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer)	1	0,1%

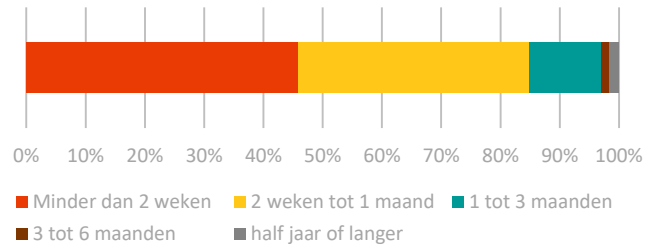
03. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden? (n=1130)



	v03	%
minder dan 1 uur	7	0,6%
1 tot 2 uur	332	29,4%
2 tot 3 uur	529	46,8%
3 tot 4 uur	179	15,8%
4 uur of meer	83	7,3%
weet ik niet (meer)	3	

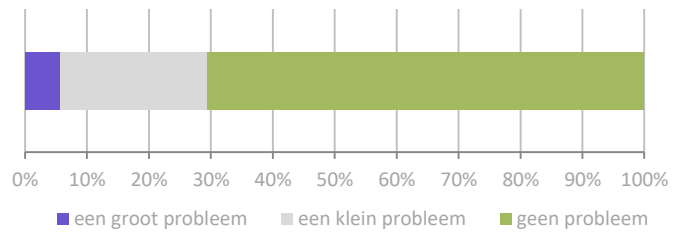
3 Wachtijd voor start hulp bij het huishouden

04. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart? (n=789)



	v04	%
Minder dan 2 weken	362	45,9%
2 weken tot 1 maand	308	39%
1 tot 3 maanden	96	12,2%
3 tot 6 maanden	10	1,3%
half jaar of langer	13	1,6%
weet ik niet (meer)	319	

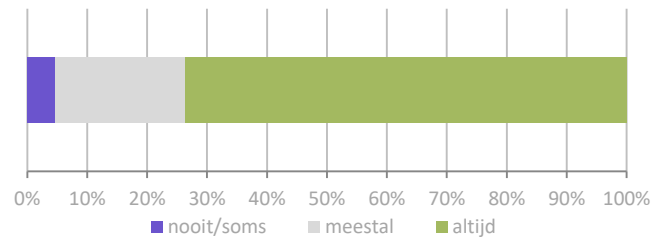
05. Was deze wachttijd een probleem? (n=726)



	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v05	41	5,6%	173	23,8%	512	70,5%

4 Afspraken over de huishoudelijke hulp

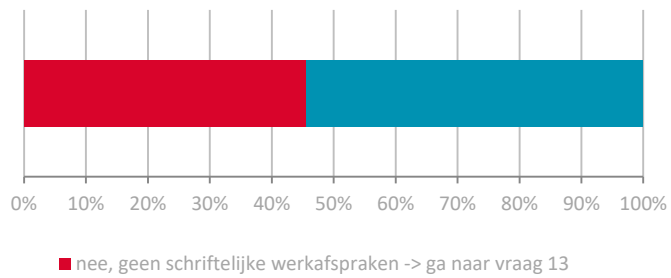
06. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=960)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing	%
v06	13	1,4%	32	3,3%	208	21,7%	707	73,6%	151	-



07. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (n=1053)

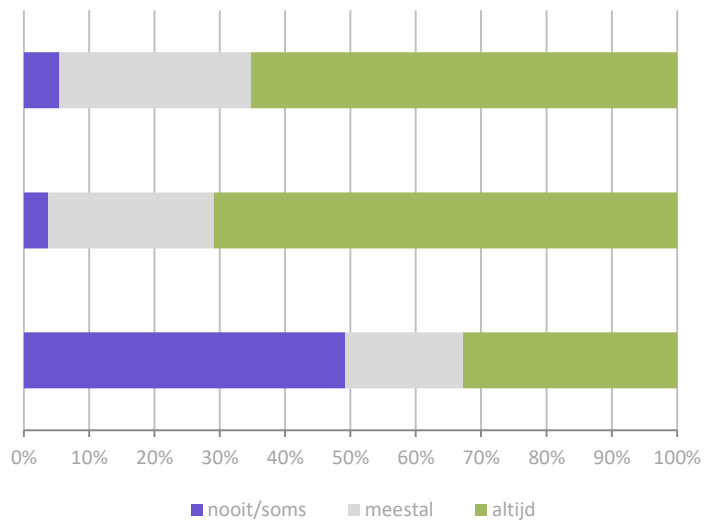


	v07	%
nee, geen schriftelijke werkafspraken -> ga naar vraag 13	480	45,6%
ja, schriftelijke werkafspraken	573	54,4%

08. 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? (n=512)

11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? (n=509)

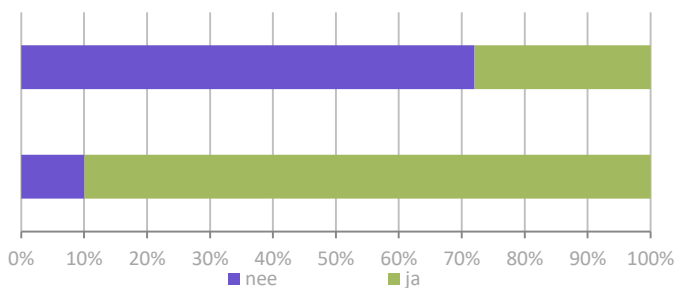
12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken, en zo nodig bijgesteld? (n=510)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v08	14	2,7%	14	2,7%	150	29,3%	334	65,2%
v11	10	2%	9	1,8%	129	25,3%	361	70,9%
v12	149	29,2%	102	20%	92	18%	167	32,7%

09. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel? (n=204)

10. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen? (n=488)

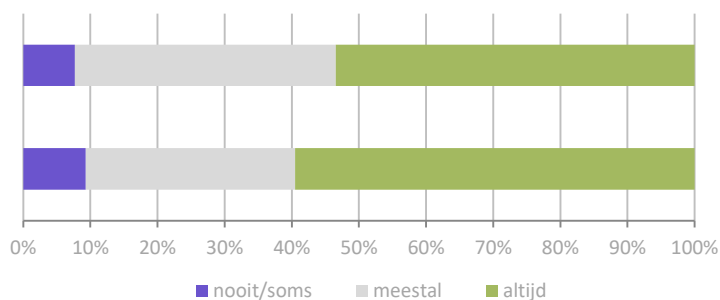


	nee	%	ja	%	niet van toepassing	%
v09	147	72,1%	57	27,9%	311	%
v10	49	10%	439	90%	-	

Communicatie

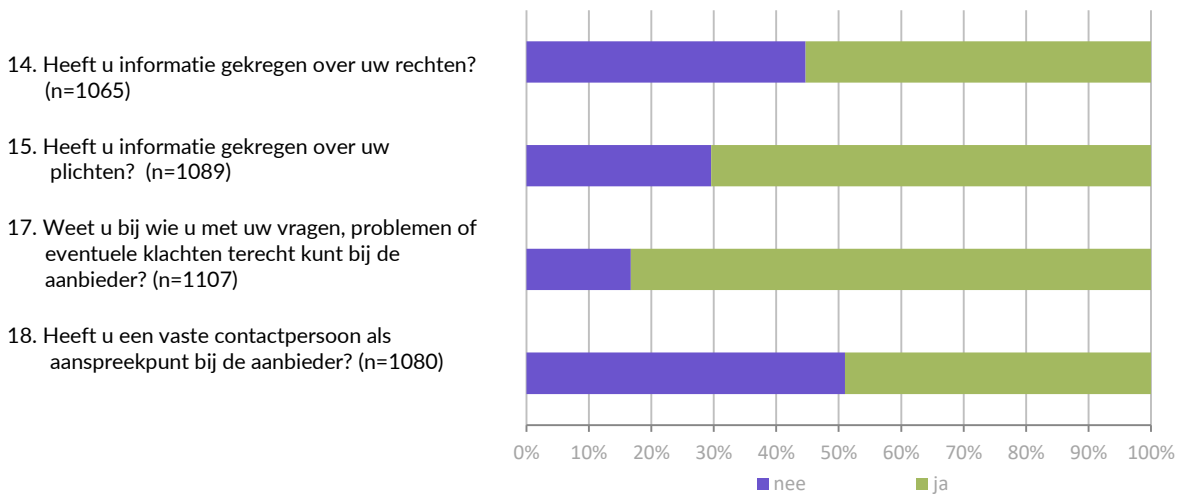
13. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk? (n=1066)

19. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? (n=689)

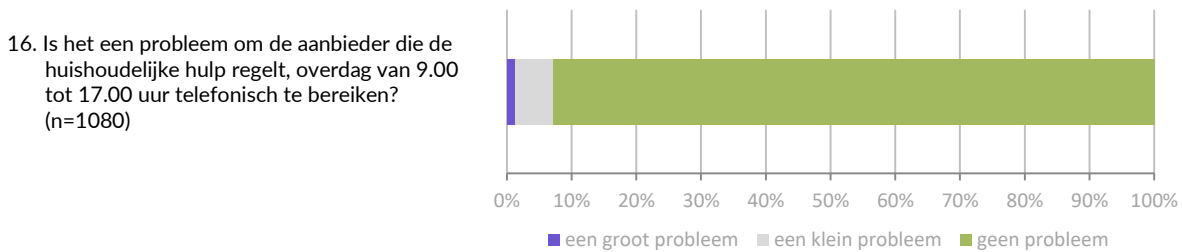


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing	%
v13	28	2,6%	54	5,1%	414	38,8%	570	53,5%	-	-
v19	22	3,2%	42	6,1%	215	31,2%	410	59,5%	400	-





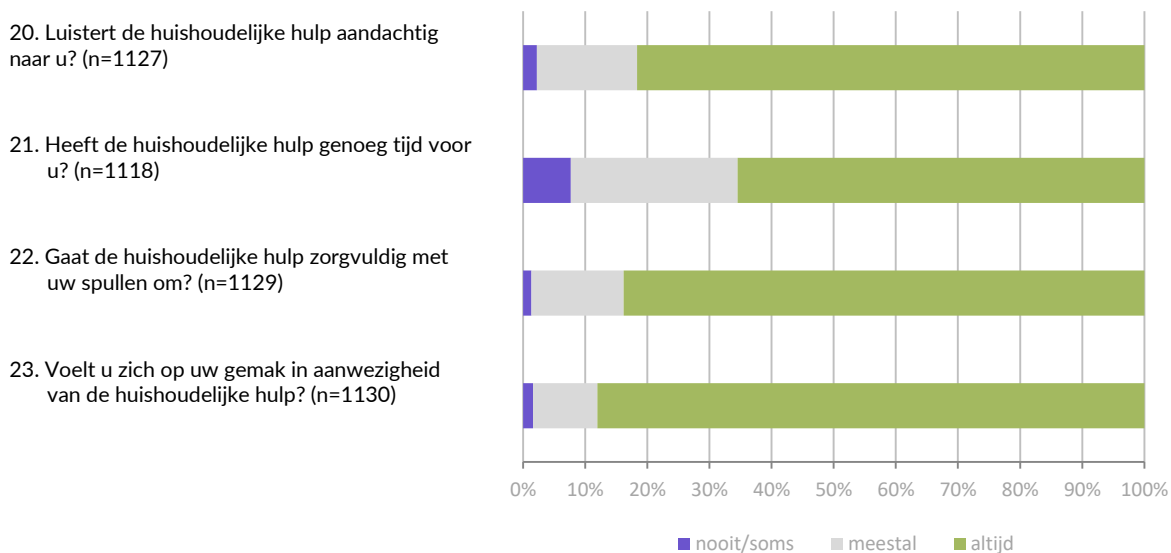
	nee	%	ja	%
v14	476	44,7%	589	55,3%
v15	322	29,6%	767	70,4%
v17	185	16,7%	922	83,3%
v18	551	51%	529	49%



	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v16	14	1,3%	63	5,8%	1003	92,9%



5 Ervaringen met de huishoudelijke hulp



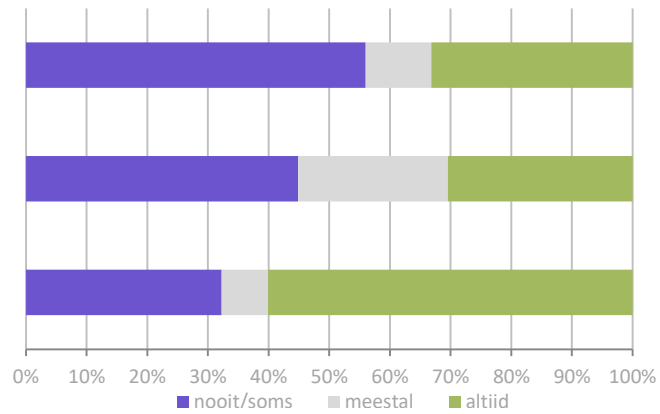
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v20	4	0,4%	21	1,9%	182	16,1%	920	81,6%
v21	13	1,2%	73	6,5%	300	26,8%	732	65,5%
v22	2	0,2%	13	1,2%	168	14,9%	946	83,8%
v23	6	0,5%	12	1,1%	117	10,4%	995	88,1%

6 Betrouwbaarheid

24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (n=1048)

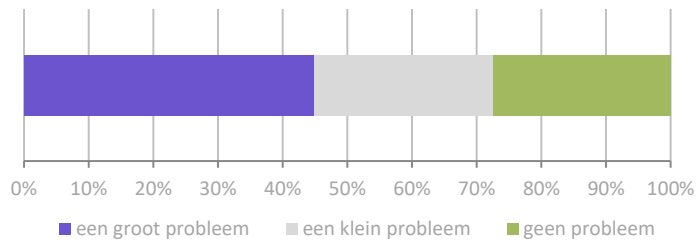
25. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt? (n=1048)

26. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? (n=183)

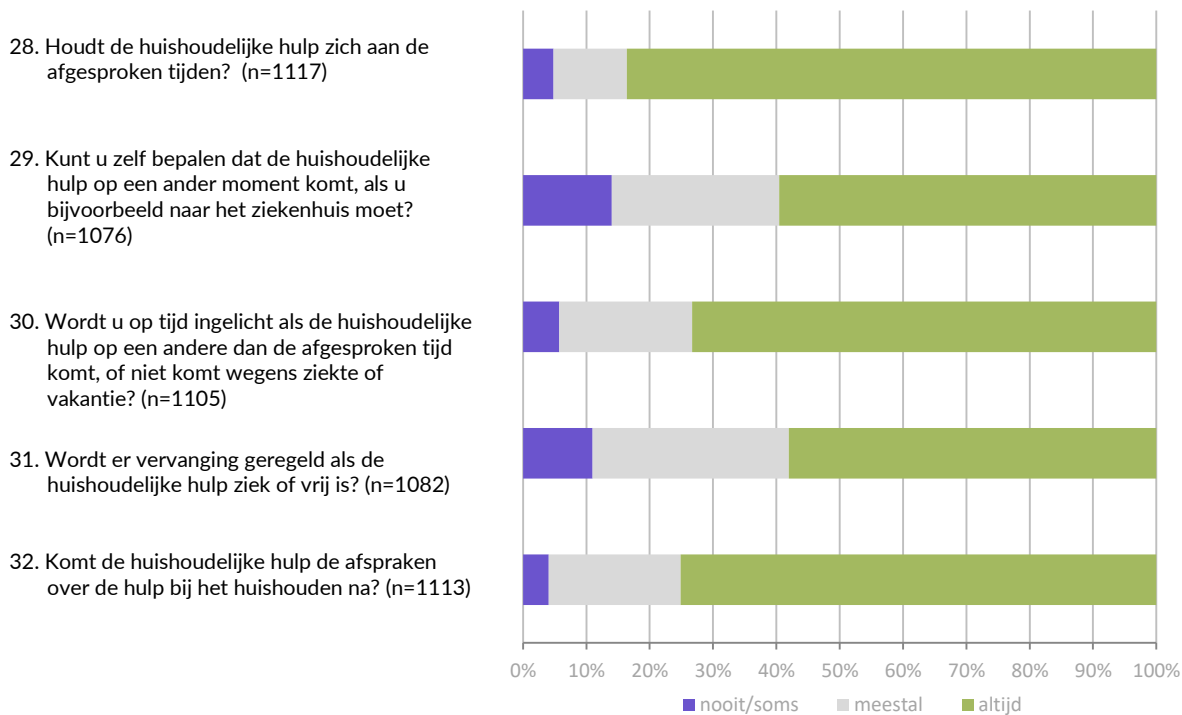


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing
v24	532	50,8%	55	5,2%	113	10,8%	348	33,2%	-
v25	329	31,4%	141	13,5%	259	24,7%	319	30,4%	-
v26	55	30,1%	4	2,2%	14	7,7%	110	60,1%	926

27. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (n=481)



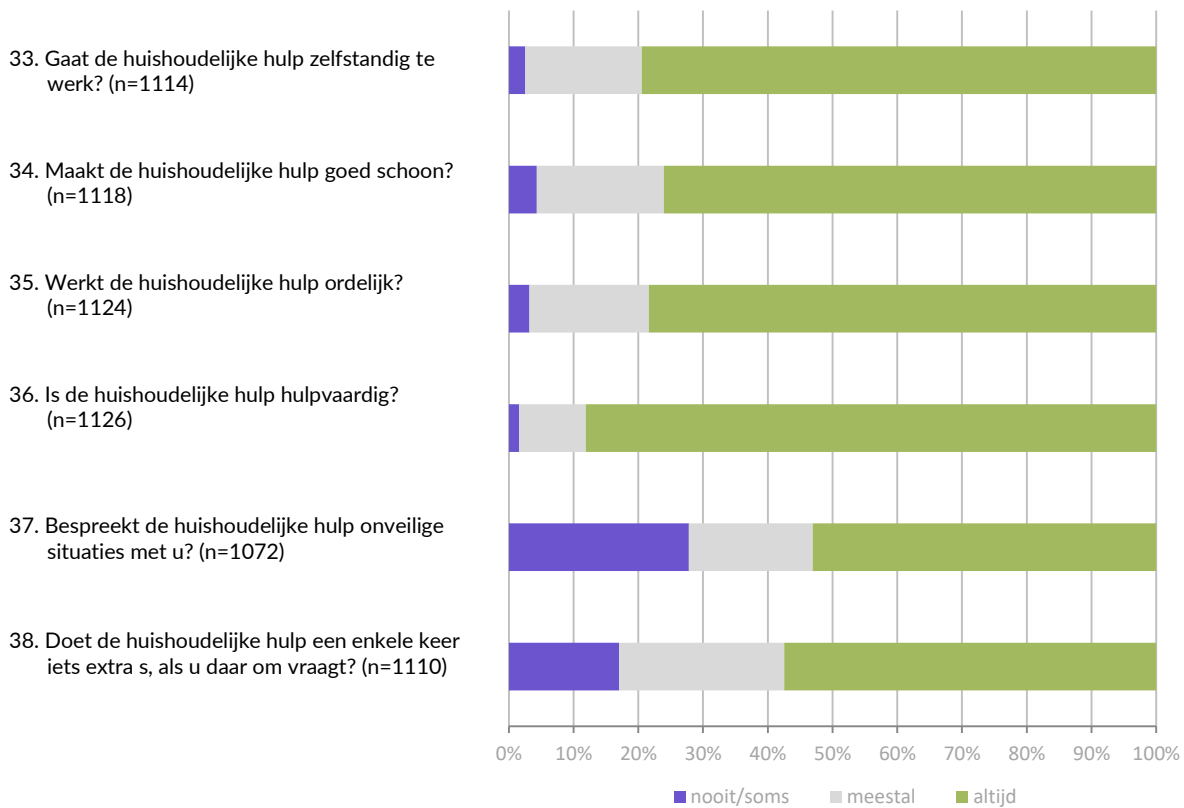
	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%	niet van toepassing	%
v27	216	44,9%	133	27,7%	132	27,4%	626	-



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v28	24	2,1%	30	2,7%	129	11,5%	934	83,6%
v29	60	5,6%	91	8,5%	284	26,4%	641	59,6%
v30	18	1,6%	45	4,1%	232	21%	810	73,3%
v31	42	3,9%	77	7,1%	335	31%	628	58%
v32	14	1,3%	31	2,8%	232	20,8%	836	75,1%



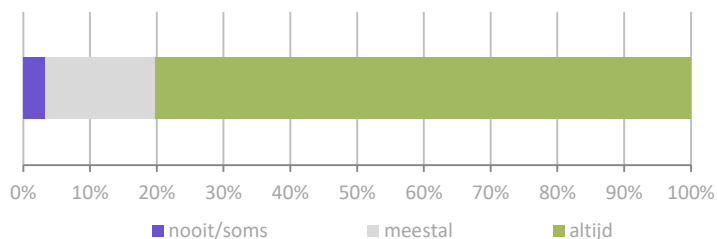
7 Deskundigheid



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v33	4	0,4%	24	2,2%	201	18%	885	79,4%
v34	8	0,7%	40	3,6%	220	19,7%	850	76%
v35	8	0,7%	28	2,5%	207	18,4%	881	78,4%
v36	0	0%	18	1,6%	116	10,3%	992	88,1%
v37	201	18,8%	97	9%	205	19,1%	569	53,1%
v38	41	3,7%	148	13,3%	283	25,5%	638	57,5%

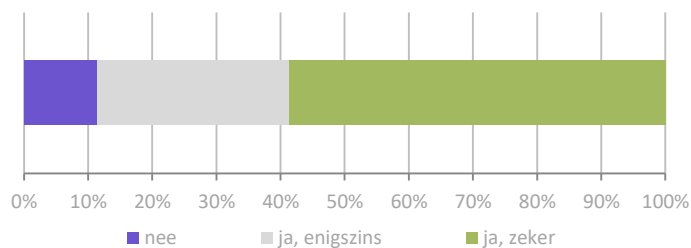
8 Effectiviteit

39. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (n=1122)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v39	7	0,6%	31	2,8%	185	16,5%	899	80,1%

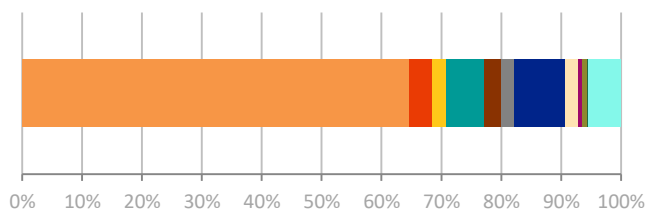
40. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt? (n=1099)



	nee	%	ja, enigszins	%	ja, zeker	%
v40	125	11,4%	329	29,9%	645	58,7%

9 Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

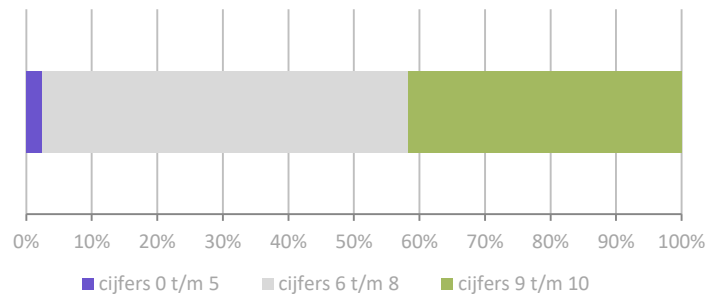
41. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1251)



- nee
- ja, afspraken met de aanbieder die niet werd nagekomen
- ja, administratieve fouten
- ja, ondeskundigheid van een hulp
- ja, een hulp die niet kwam opdagen
- ja, een hulp die niet wilde werken
- ja, een hulp met wie het niet 'klikte'
- ja, beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen
- ja, verdenking van diefstal
- ja, vervelende of intimiderende opmerkingen
- ja, ongewenste intimiteiten
- anders

	v41	%
nee	809	64,7%
ja, afspraken met de aanbieder die niet werd nagekomen	48	3,8%
ja, administratieve fouten	29	2,3%
ja, ondeskundigheid van een hulp	78	6,2%
ja, een hulp die niet kwam opdagen	37	3%
ja, een hulp die niet wilde werken	28	2,2%
ja, een hulp met wie het niet 'klikte'	105	8,4%
ja, beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen	28	2,2%
ja, verdenking van diefstal	8	0,6%
ja, vervelende of intimiderende opmerkingen	11	0,9%
ja, ongewenste intimiteiten	2	0,2%
anders	68	5,4%

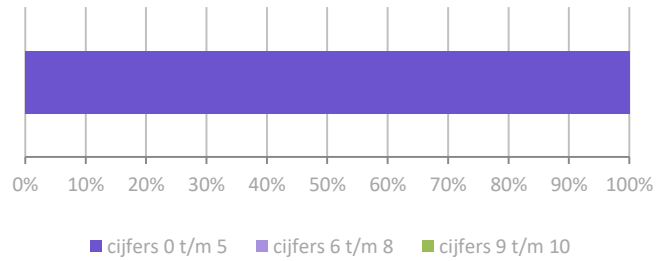
42. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? (n=1073)



	v42	%
0	1	0,1%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	0,2%
4	6	0,6%
5	17	1,6%
6	52	4,8%
7	175	16,3%
8	373	34,8%
9	171	15,9%
10	276	25,7%



43. Zou u deze zorgaanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen? (n=1070)



	v43	%
beslist niet	18	1,7%
waarschijnlijk niet	39	3,6%
waarschijnlijk wel	446	41,7%
beslist wel	567	53%

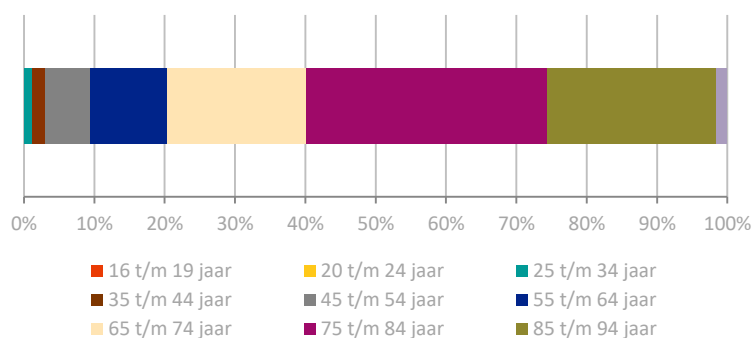
De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die beslist wel antwoorden zijn promotors van de organisatie. Klanten die beslist niet antwoorden zijn detractors, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen 0 en +100 situeert.

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

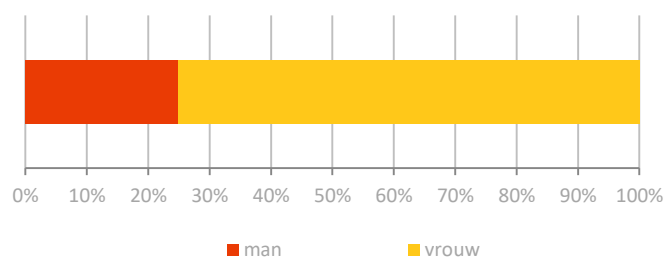
$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

De berekende NPS voor Beter Thuis Wonen Thuiszorg bedraagt 51.

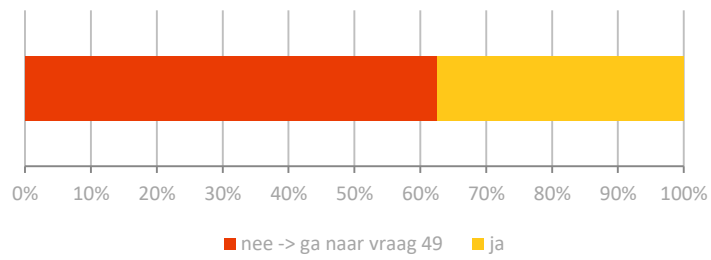
10 Over uzelf



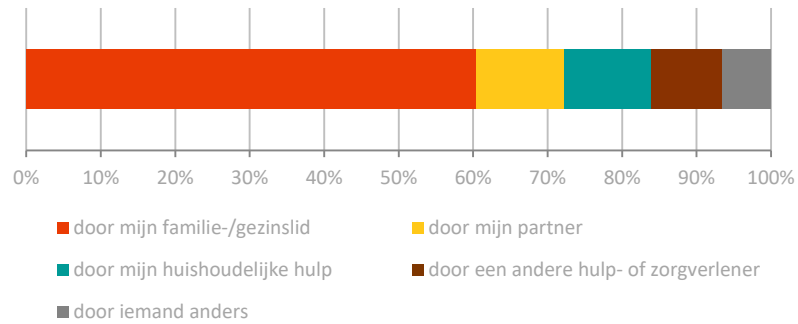
	v44	%
16 t/m 19 jaar	0	0%
20 t/m 24 jaar	1	0,1%
25 t/m 34 jaar	11	1%
35 t/m 44 jaar	21	1,9%
45 t/m 54 jaar	70	6,4%
55 t/m 64 jaar	118	10,9%
65 t/m 74 jaar	215	19,8%
75 t/m 84 jaar	371	34,2%
85 t/m 94 jaar	262	24,1%
95 jaar of ouder	17	1,6%



	man	%	vrouw	%
v45	268	24,9%	810	75,1%

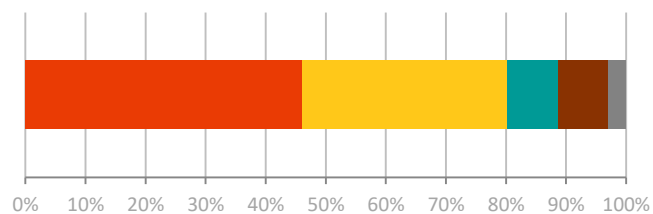


	nee	%	ja	%
v46	669	62,6%	400	37,4%



	v47	%
door mijn familie-/gezinslid	240	60,5%
door mijn partner	47	11,8%
door mijn huishoudelijke hulp	46	11,6%
door een andere hulp- of zorgverlener	38	9,6%
door iemand anders	26	6,5%

*n = het aantal waarnemingen



- heeft de vragen voorgelezen
- heeft mijn antwoorden opgeschreven
- heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- heeft de vragen in mijn taal vertaald
- heeft op een andere manier geholpen

	v48	%
heeft de vragen voorgelezen	280	46,1%
heeft mijn antwoorden opgeschreven	207	34,1%
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	51	8,4%
heeft de vragen in mijn taal vertaald	51	8,4%
heeft op een andere manier geholpen	18	3%

*n = het aantal waarnemingen



05 | Verbeterscores en -kwadranten

Methode berekenen verbeterscores

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangsscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

- Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
- Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangsscore worden berekend. Deze belangsscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangsscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangsscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangsscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).

Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.



De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

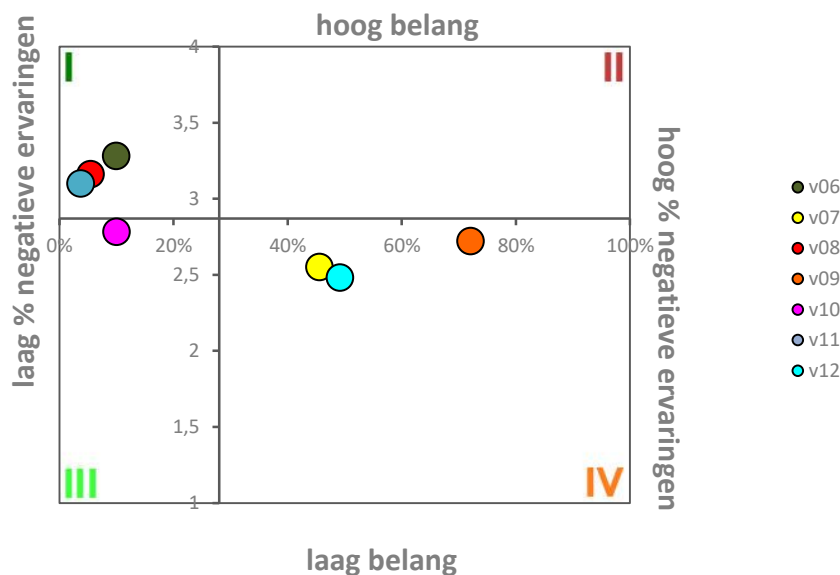
- I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- II. Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
- III. Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
- IV. Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden; Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.

Verbeterscores en -kwadranten

Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

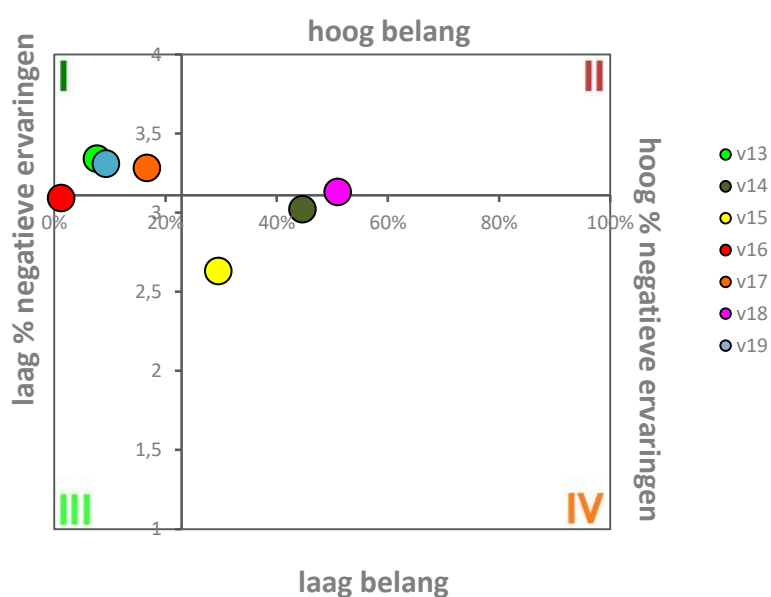
1 Afspraken huishoudelijke hulp



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
06. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,28	10,00%	0,33
07. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	2,55	45,58%	1,16
08. 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?	3,16	5,47%	0,17
09. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	2,72	72,06%	1,96
10. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?	2,78	10,04%	0,28
11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,10	3,73%	0,12
12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?	2,48	49,22%	1,22
Gemiddeld	2,87	28,01%	0,75

Vraag 9 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

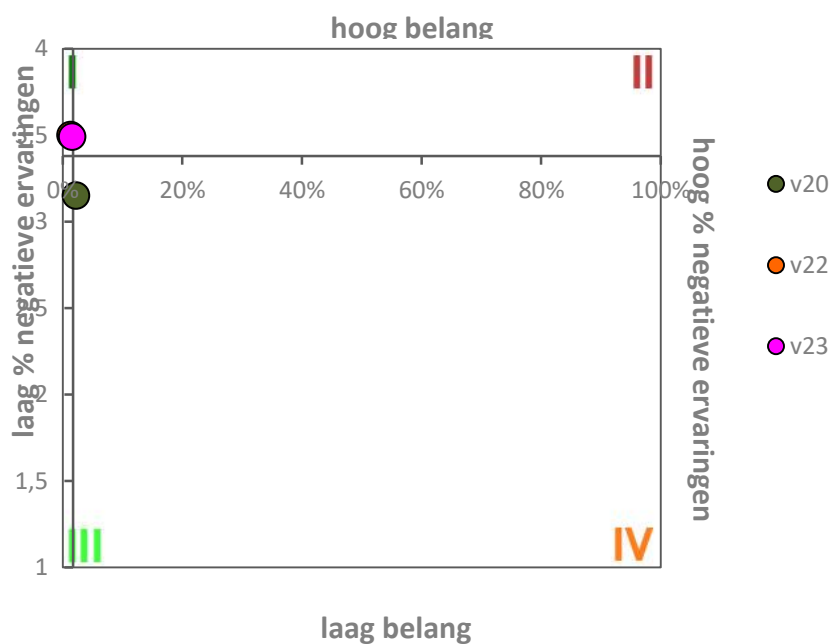
2 Communicatie



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
13. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	3,34	7,69%	0,26
14. Heeft u informatie gekregen over uw rechten?	3,02	44,69%	1,35
15. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?	2,63	29,57%	0,78
16. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?	3,09	1,30%	0,04
17. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	3,28	16,71%	0,55
18. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	3,13	51,02%	1,60
19. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?	3,31	9,29%	0,31
Gemiddeld	3,11	22,90%	0,70

Vraag 18 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

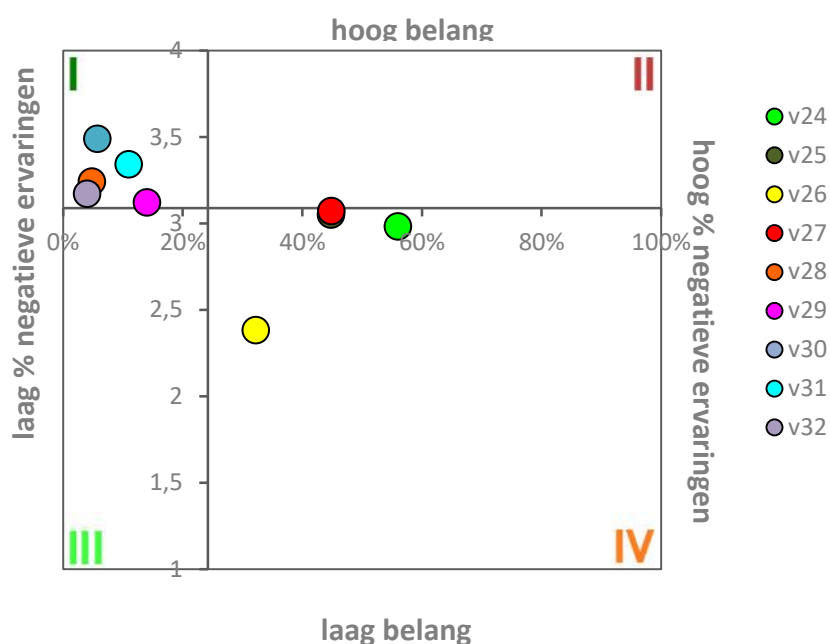
3 Bejegening en privacy



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
20. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	3,15	2,22%	0,07
22. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?	3,50	1,33%	0,05
23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,49	1,59%	0,06
Gemiddeld	3,38	1,71%	0,06

Vraag 20 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

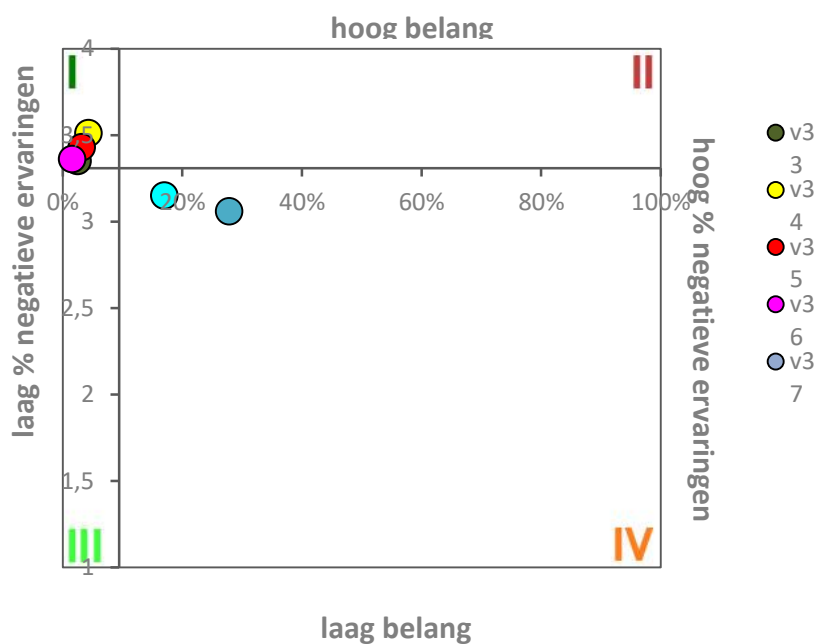
4 Betrouwbaarheid



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	2,98	56,01%	1,67
25. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	3,05	44,85%	1,37
26. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	2,38	32,24%	0,77
27. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?	3,07	44,91%	1,38
28. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	3,24	4,83%	0,16
29. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	3,12	14,03%	0,44
30. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?	3,49	5,70%	0,20
31. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	3,34	11,00%	0,37
32. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,17	4,04%	0,13
Gemiddeld	3,09	24,18%	0,72

Vraag 24 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

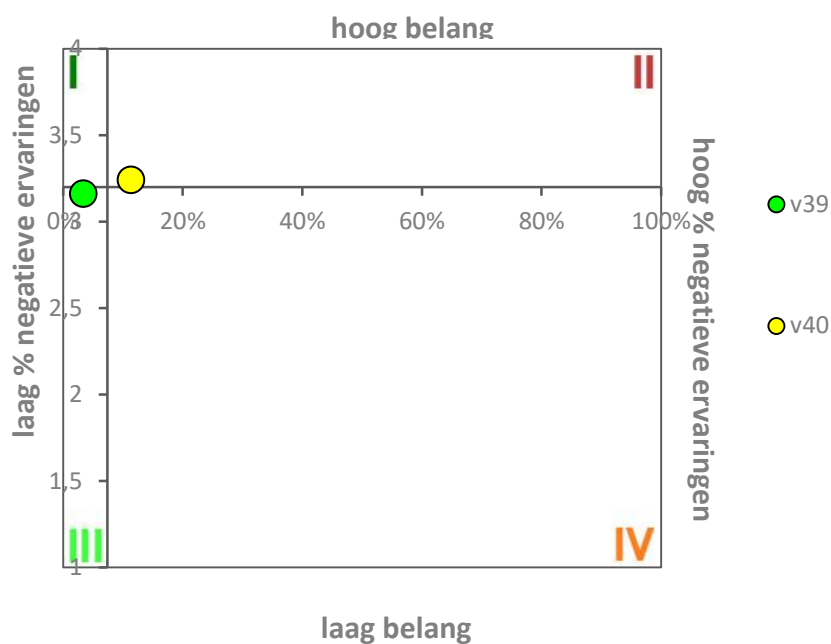
5 Deskundigheid



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
33. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?	3,35	2,51%	0,08
34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	3,51	4,29%	0,15
35. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	3,43	3,20%	0,11
36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	3,36	1,60%	0,05
37. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u?	3,06	27,80%	0,85
38. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt?	3,15	17,03%	0,54
Gemiddeld	3,31	9,41%	0,30

Vraag 37 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

6 Effectiviteit



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
39. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen?	3,16	3,39%	0,11
40. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?	3,24	11,37%	0,37
Gemiddeld	3,20	7,38%	0,24

Vraag 40 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

06 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Beter Thuis Wonen Thuiszorg heeft Triqs in de periode november 2018 een CQI-meting hulp bij het huishouden uitgevoerd.

Respons

Er zijn 1950 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 1145 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 1145 cliënten zijn uiteindelijk 1145 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 60,90%.

Rapportcijfer

Beter Thuis Wonen Thuiszorg – Hulp bij het huishouden, scoort als gehele instelling een rapportcijfer van 8,3.

Opvallende verschillen – positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met de meest positieve antwoordoptie. Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste positieve score:

- vraag 16. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken? (n=1080) (92,9% positief).
- vraag 10. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen? (n=488) (90,0% positief).
- vraag 23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? (n=1130) (88,1% positief).
- vraag 36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? (n=1126) (88,1% positief).

Opvallende verschillen – negatief

Onderstaand vindt u een overzicht van de drie vragen met de hoogste verbeterscore. De verbeterscore wordt berekend door de belangscore te vermenigvuldigen met het percentage negatieve ervaringen (antwoordopties 'nooit/soms'):

- vraag 09. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel? (72,06% negatief), met een verbeterscore van 1,96.
- vraag 24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (56,01% negatief), met een verbeterscore van 1,67.
- vraag 18. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder? (51,02% negatief), met een verbeterscore van 1,60.

Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies

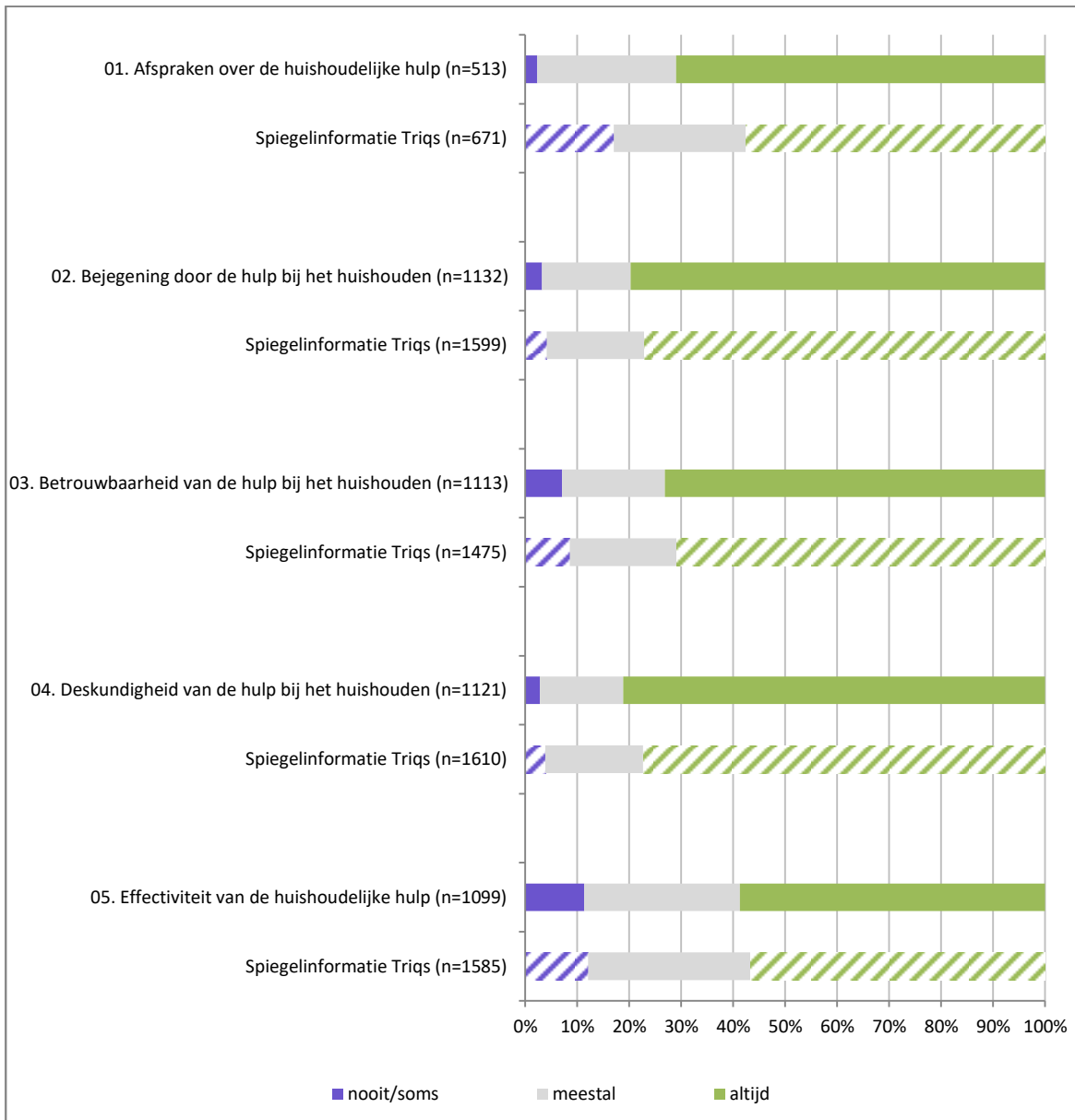
Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'zorgafspraken'.

Op basis van de vragenlijst Hulp bij het Huishouden kunnen 5 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

<p>1. Afspraken over de huishoudelijke hulp</p>	<p>6. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?</p> <p>8. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?</p> <p>11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?</p> <p>12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken en zo nodig bijgesteld?</p>
<p>2. Bejegening door de hulp bij het huishouden</p>	<p>20. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?</p> <p>21. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?</p> <p>22. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?</p> <p>23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?</p>
<p>3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden</p>	<p>28. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden?</p> <p>29. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?</p> <p>30. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?</p> <p>32. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?</p>
<p>4. Deskundigheid bij de hulp van het huishouden</p>	<p>33. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?</p> <p>34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?</p> <p>36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?</p>
<p>5. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp</p>	<p>40. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?</p>

1 Gemiddelde verdeling

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.



2 Gemiddelde score

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentenscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

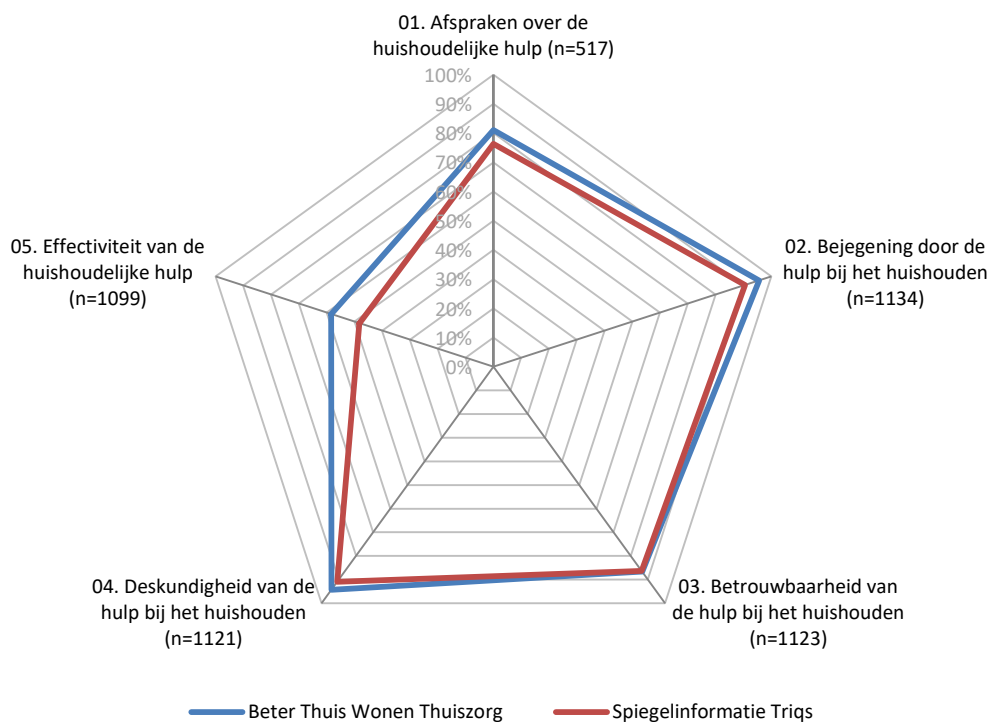
Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Op een 2-puntsschaal is de maximaal haalbare score 2 punten en de minimaal haalbare score 1 punt. Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

Antwoordcategorie	score	Antwoordcategorie
nooit	1	nee
soms	2	
meestal	3	
altijd	4	ja

Om de gemiddelde scores per dimensie onderling te kunnen vergelijken, zijn de scores omgerekend naar percentages. De maximale score is gelijk aan 100%. Voor een 2-puntsschaal is 2 punten dus gelijk aan 100% en voor een 4-puntsschaal is 4 punten gelijk aan 100%. De minimale score is altijd 1 en dit is gelijk aan 0%.



3 Spinnenweb



	Beter Thuis Wonen Thuiszorg			Spiegelinformatie Triqs		
	n=	Score	%	n=	Score	%
01. Afspraken over de huishoudelijke hulp	517	3,40	80,00%	689	3,29	76,36%
02. Bejegening door de hulp bij het huishouden	1134	3,76	92,00%	1627	3,72	90,63%
03. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	1123	3,63	87,67%	1593	3,59	86,40%
04. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	1121	3,78	92,67%	1610	3,73	90,90%
05. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	1099	2,47	49,00%	1585	2,45	48,18%



Bijlage 2 – Vragenlijst Hulp bij het Huishouden

CODE 999990WWW



Vragenlijst

Ervaringen met huishoudelijke zorg

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van aanbieders
van hulp bij het huishouden*

CQ-index Hulp bij het Huishouden

Versie 3.4 (verkort)

Instructie:

Maak bij het invullen van antwoorden gebruik van een blauwe pen en zet een kruis in het vakje, zoals in het onderstaande voorbeeld.

1. Heeft u de instructie begrepen?

Nee

Ja

1

«QR» «LOCATIE» «CODE» CB«CB»



INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de hulp bij het huishouden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U heeft in de afgelopen 12 maanden bij u thuis hulp bij het huishouden ontvangen van een 'aanbieder'. Met een 'aanbieder' bedoelen we dan de thuiszorgorganisatie van wie u hulp bij het huishouden krijgt of het schoonmaakbedrijf. Het kan zijn dat u van verschillende aanbieders hulp krijgt. Graag deze vragenlijst dan invullen voor de huishoudelijke hulp die u in de afgelopen 12 maanden kreeg van de thuiszorgorganisatie.

Voor de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is het belangrijk dat wij weten wat cliënten van de hulp vinden en wat zij belangrijk vinden. U bent degene die daar het beste over kan oordelen. Het gaat om uw ervaringen en oordelen over de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf. Uw gemeente kan de resultaten van dit onderzoek gebruiken om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden.

Anonimiteit

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u de lijst niet wilt invullen, zet u dan in dit vakje een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolop.

Bij vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst kunt u contact opnemen met de helpdesk van Triqs, tel. 038 – 486 15 70 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag, tussen 9:00 en 17:00 uur).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat, eventueel met hulp van anderen. Het is niet de bedoeling dat uw hulp bij het huishouden of een andere hulp- of zorgverlener u helpt met het invullen van de vragenlijst.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de hulp bij het huishouden. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
 Nee → Ga door naar vraag 3
 Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het een streep door het verkeerd ingevulde hokje en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 Nee
 Ja

7/10/2013

»»»



A Ervaringen met de hulp bij het huishouden

Deze vragen gaan over de hulp bij het huishouden die u in de afgelopen 12 maanden ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met hulp bij het huishouden bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die de hulpinstelling voor u heeft georganiseerd. Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.

1. Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen. Is dat juist?

- nee → *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)*
- ja

2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze instelling?

- minder dan een half jaar
- half jaar tot 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 5 jaar of langer
- ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer) van de hulpinstelling/aanbieder

De volgende vraag gaat over de hoeveelheid hulp bij het huishouden die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

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

- minder dan 1 uur
- 1 - 2 uur
- 2 - 3 uur
- 3 - 4 uur
- 4 uur of meer
- weet ik niet (meer)

Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

De volgende vragen gaan over de wachttijd vóórdat de hulp bij het huishouden van start ging.

4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

- minder dan 2 weken
- 2 weken tot 1 maand
- 1 tot 3 maanden
- 3 tot 6 maanden
- half jaar of langer
- weet ik niet → *Ga naar vraag 6*

5. Was deze wachttijd een probleem?

- een groot probleem
- een klein probleem
- geen probleem



Afspraken over de huishoudelijke hulp

De volgende vragen gaan over de afspraken met de aanbieder die met u zijn gemaakt en het overleg met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

6. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - niet van toepassing
7. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)
- nee, geen schriftelijke werkafspraken
→ Ga naar vraag 13
 - ja, schriftelijke werkafspraken
8. 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?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
9. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?
- nee
 - ja
 - niet van toepassing
10. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?
- nee
 - ja

11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

Communicatie

De volgende vragen gaan over de informatie die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen in de afgelopen 12 maanden.

13. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)

- nee
- ja

15. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)

- nee
- ja

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid en de communicatie met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

16. 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
17. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?
- nee
 - ja
18. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?
- nee
 - ja
19. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)

B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

Bejegening en privacy

De volgende vragen gaan over de bejegening door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw privacy in de afgelopen 12 maanden.

20. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
21. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
22. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd



Betrouwbaarheid

In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de huishoudelijke hulp, die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de vervanging in de afgelopen 12 maanden.

24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

25. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

26. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing (ik heb nog nooit naar een legitimatie gevraagd)

27. 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
- niet van toepassing, ik heb maar 1 huishoudelijke hulp

28. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

29. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

30. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

31. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

32. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

»»»



Deskundigheid

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van de huishoudelijke hulp die het meeste bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

33. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

35. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

37. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

»

38. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

Effectiviteit

De volgende vragen gaan over of u zich ondersteund voelt in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

39. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

40. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

- nee
- ja, enigszins
- ja, zeker



C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

41. 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? (meerdere antwoorden mogelijk)

- nee
- ja, afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen
- ja, administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)
- ja, ondeskundigheid van een hulp
- ja, een hulp die niet kwam opdagen
- ja, een hulp die niet wilde werken
- ja, een hulp met wie het niet 'klikte'
- ja, beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)
- ja, verdenking van diefstal
- ja, vervelende of intimiderende opmerkingen
- ja, ongewenste intimiteiten
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Wij willen weten wat u van de hulp bij het huishouden van de aanbieder vindt.

42. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend

Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder.

- 0 heel erg slechte hulp bij het huishouden
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 uitstekende hulp bij het huishouden

43. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?

- beslist niet
- waarschijnlijk niet
- waarschijnlijk wel
- beslist wel



D Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

44. Wat is uw leeftijd?

- 16 t/m 19 jaar
- 20 t/m 24 jaar
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 64 jaar
- 65 t/m 74 jaar
- 75 t/m 84 jaar
- 85 t/m 94 jaar
- 95 jaar of ouder

45. Bent u een man of een vrouw?

- man
- vrouw

46. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- nee → Ga naar vraag 49.
- Ja

47. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)

- door mijn familie-/gezinlid
- door mijn partner
- door mijn zorgverlener
- door een andere hulpverlener
- door iemand anders

48. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- heeft de vragen voorgelezen
- heeft mijn antwoorden aangekruist
- heeft de vragen voor me beantwoord
- heeft de vragen in mijn taal vertaald
- heeft op een andere manier geholpen. namelijk:

(a.u.b. in blokletters)



■

TOT SLOT

49. Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder? U mag maar 1 ding noemen.

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

**Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe.
Een postzegel is niet nodig**

»»»

10

«QR» «LOCATIE» «CODE» CB«CB»

■



Bijlage 3 – Antwoorden op open vraag

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

- Uitbreiding van uren i.v.m. afnemende gezondheid.
- Niets.
- Niets.
- Gaat naar tevredenheid.
- Niks.
- Een lijst maken wat ik graag zou willen aan schoonmaak taken. Een logboek bijhouden.
- Niets.
- Niets.
- Betere afspraken met kantoorpersoneel.
- Dat in de keuken ook wekelijks het gasfornuis, oven en gootsteen wordt schoongemaakt.
- Geen.
- Meer tijd.
- Zoals het nu is zo laten.
- Ik ben tevreden. Alles gaat in overleg.
- Niets.
- Ik ben geheel tevreden.
- Niets.
- Niets.
- EIGENLIJK NIETS.
- Niks.
- Op dit moment niets.
- Zou het niet weten.
- Met de huidige hulp, (naam persoon) gaan dingen helemaal uitstekend! Ben uitermate tevreden over haar!
- Niets.
- Vervanging moet beter geregeld worden, dus tijdig regelen en dan ook binnen dezelfde uren als die wij nu hebben, omdat alle therapie is afgestemd op een maandag thuis i.v.m. de hulp.
- Niets aan veranderen.
- Administratie.
- Dat ik bij vervanging door ziekte of vakantie, dezelfde persoon krijg.
- Zo doorgaan.
- Geen verandering nodig. Dit gaat uitstekend.
- Iedereen van HH. tafelgesprekken met aanbieder. Cursus volgen HH.



- Niks.
- Niks.
- Niets.
- Niets, het is goed zoals het is.
- Een half uur langer.
- Meer tijden hulp.
- Niets, ik ben erg tevreden over mijn hulp.
- Haar salaris moet omhoog.
- Niets!
- Dat ze mij een uur geven, i.p.v. 3 kwartier.
- Helemaal niets.
- Neen.
- Niets!
- 1x In de week hulp i.p.v. om de 2 weken.
- Nee.
- Niets.
- Niets.
- Geen.
- Ben tevreden over mijn huidige hulp.
- Meer hulp i.v.m. slecht zien! Handicap (1 hand.)
- Niets.
- Wij willen (naam persoon) graag houden, dus niks veranderen.
- Preciezer werken.
- Meer tijd! Plus 1x boodschappen doen. Graag zelfde hulp.
- Ben erg tevreden! 150 Procent.
- Breder inzetbaar, bv ramen wassen buiten.
- Meer overleg over het verdelen van het nodige werk.
- Niets.
- Niets.
- Ik krijg maar 2 uur van de gemeente. Dit is veel te weinig, want ik kan zelf niets.
- Meer inzicht in de zorgaanbieder, i.v.m. nieuwe regelgeving.
- Meer uren plus 1 uur extra.
- Het is goed zo.
- Dat ik meer uren krijg.
- Deze hulp is prima.
- Geen verandering nodig.
- Geen veranderingen nodig. Ik ben een tevreden vrouw.
- Dat zij langer blijft.

- Graag de buiten ramen schoon maken als het nodig is.
- Dat de ramen buiten niet meer gewassen mogen worden.
- Meer opgeleide vrouwen, die weten wat ze moeten doen.
- Mijnheer voelt zich niet serieus genomen, als hij een klacht heeft over bv schade aan persoonlijke dingen.
- Keukenkastjes schoonmaken van de binnen kasten.
- Niets.
- Het contact met de aanbieder, dit is nu 0,0!
- Niets.
- Ik ben tevreden, ja toch.
- Iets secuurder.
- Niets.
- Niets.
- Mooi, zo doorgaan.
- Niet van toepassing.
- Ik ben tevreden.
- Niets.
- Niks. Is goed.
- Goed! Hulp is uitstekend.
- Tevreden.
- Niets.
- Geen anderen mee laten bemoeien. Tussen ons gaat het prima in 2 1/2 uur is er niet veel te kiezen. Ongelukjes op oudere leeftijd staan niet gepland. Voor als wij beiden met kanker soms (...) door brengen. Sorry hoor, gun ons alstublieft deze zorgzame hulp. Als iedereen zo begrijpelijk is. Dank u.
- Communicatie beter van de aanbieder.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Werkzaamheid.
- Beetje beter contact met aanbieder.
- Niets veranderen!
- Niets.
- Niets.
- Niks, tot nu toe.
- Geen, alles is naar tevredenheid.
- Ik ben tevreden.
- Geen.



- Alles is prima zo.
- Minder praten.
- Iets meer tijd, een half uur. 1 uur 50 2.30.
- Niets.
- Niets.
- Niks.
- Bevalt prima.
- Niets.
- Geen.
- Dat er wat preciezer gewerkt word, misschien ligt dat aan mij. Nu ik het uit handen moet geven.
- Niets.
- Geen.
- Niets.
- Helemaal geen veranderingen. Prima zo.
- Niets.
- Geen.
- Mijn eigen tijd kiezen. Mijn hulp heeft 2 jonge kinderen 5 en 8 jaar, daar moet rekening mee gehouden worden, maar ze doet haar werk goed.
- Niets.
- Nu 2 uur + 5 min. Zou graag 3 uur hulp willen.
- Ramen buiten wassen. Buiten vegen. Schuurtje schoonmaken. Meer deskundigheid, ik heb (...).
- Niets, zeer tevreden.
- Vermindering van de werkdruk. Moest na ziekte te snel weer aan het werk.
- Niets!!
- Vakantie vervanger waren allemaal goede werk en werknemers goed controleren. Op hun werk goed doen. Vakantievaarders waren allemaal goede werkers.
- Iets meer tijd zou wel mooi zijn.
- Niets veranderen.
- Niks.
- Als de client lichamelijke klachten heeft, meer uren aanbieden door gemeente.
- Weet niet.
- Niets.
- Ben heel tevreden.
- (naam persoon) Ik wil haar voor geen goud missen.
- Ik ben zeer tevreden, zoals nu alles gaat.
- Niets.



- Graag meer tijd aan uren.
- Schema's maken!!! Voor de huishoudelijke taken, de hulp hanteert geen schema, en er blijven teveel huishoudelijke klusjes voor mijzelf liggen.
- Niets.
- Niets. Ik overleg met mijn hulp, dat gaat prima. Zelf regel ik het alles nog. En er is een goede klik.
- Niets.
- Meer tijd.
- Niets.
- Ga zo door.
- Niets, het is goed zoals het is.
- Niets.
- Dat de hulp zo doorgaat.
- Behouden!
- Niets.
- Niets.
- Als het zo blijft. Niets.
- Wanneer de hulp een dagje vrij is, wordt er gevraagd of er een vervanger ervan afziet, worden die uren wel doorberekend, waarom? Krijgt de hulp wel door betaald dan?
- Niks.
- Niets.
- Dat ze de buiten ramen beneden mogen doen, zou heel fijn zijn.
- Dat ze buiten iets mogen doen. Zoals terras aanvegen zou fijn zijn.
- Meer uren HH. hulp. Dit is te weinig tijd voor hun om alles goed te kunnen doen!
- Niets.
- Niks.
- Het is goed zo!
- Meer hulp.
- Ik zou het niet weten.
- In vakantie vervangende hulp beter regelen. Tijden afstemmen i.v.m. dialyse etc.
- Niets.
- Niets. Tevreden, lief mens.
- Er is niks te veranderen, deze hulp bevalt mij prima. Hoop dat zij nog lang bij mij kan werken.
- Niets.
- Kan altijd beter.
- Dat het vast een persoon wordt die komt eigenlijk (...).
- Meer hulp voor hetzelfde tarief (subsidie van de gemeente).
- Niets.



- Nee, ze bevalt zeer goed.
- Zo houden, is goed.
- Ik zou graag nog meer hulp willen hebben, maar wel van dezelfde hulp die ik nu krijg, maar dan op een middag 2 uur.
- Niets.
- Moeilijke woorden zoals bejegening, enz. Op een makkelijker manier neerzetten.
- Meer tijd voor het werk.
- Langere werktijd. Mijn huis is redelijk groot, en bewerkelijk (hoekjes/nisjes ect.) Er is meer tijd nodig om alles aan te kunnen pakken: graag onderscheid maken in een appartement/flatje, en een vrijstaand huis.
- Contact aanbieden, is afstandelijk zakelijk. Voelt niet fijn. Meer interesse/ invoelen zou prettig zijn.
- Meer tijd.
- Niets.
- Niets.
- Niets veranderen.
- Ik zou graag dat de ramen weer buiten gewassen mogen worden. De glazenwassers komen niet altijd op dagen. En dan zit ik met smerige ramen.
- Liefst geen verandering.
- Ik zou graag 1 uur meer willen per week.
- Helemaal niets! Dik tevreden.
- Niets.
- Alles is ok!
- Laten zoals het nu is. Met deze hulp is het prima.
- Niets, is perfect zo.
- Het is goed zo.
- Niets.
- Niets.
- Neen.
- Niets.
- Niks.
- Niets.
- Niets.
- Niets, ze is perfect.
- Alles is naar wens.
- Niets, zo doorgaan.
- Kan geen reden noemen.
- Zo doorgaan.



- Dat andere thuiszorg allemaal niet voldoen aan gehoor van de mensen. Hulp is 0 procent. Ik wil niet veranderen van thuiszorg. Jullie zijn de beste 100 procent. Ben echt tevreden met de hulp, weet precies hoe ik mij voel, ze kijkt mij aan, elke keer als ze komt. Ze is een goed voorbeeld.
- Meer uren!
- Geen. Alles goed.
- Niets.
- Niets.
- Dat ze ook buiten ramen etc. mogen schoonmaken.
- Niets.
- Meer tijd om samen koffie te drinken.
- De tijd die de huishoudelijke hulp krijgt is erg krap.
- Graag afspraken nakomen. Jullie zouden mij bellen is niet gebeurd. Ik krijg al 2 weken geen hulp. Jullie zijn nog op doel naar HH.hulp, die bij mijn wensen past. Toch is het fijn dat ik gebeld wordt.
- Niets. ik ben blij met (naam persoon). Zij steunt mij altijd.
- Het is goed zo.
- Beter overleg betreffende vervanging.
- Nee.
- Niets, ik ben tevreden.
- Niets.
- Zou graag 2x per week hulp willen.
- Met werkkleding vind ik het voor de hulp beter.
- Nee.
- Helemaal niks. Het gaat prima. 10 Met een griffel.
- Niets veranderen!!
- 1 Uur meer.
- Geen.
- Ben zo zelf tevreden.
- Niets veranderen. Tevreden.
- Zeer goed.
- Oude uren terug. Meer overleg aanbieder zelf.
- Niets.
- Zwijgplicht.
- Neen.
- Niets.
- Niks.
- Niets veranderen.



- Terugkoppeling met aanbieder. Evaluatie hulp.
- Alles naar wens.
- Niks.
- 2 Uur is te krap. Je wilt je hulp toch ook koffie aanbieden.
- Nee, tevreden met wie ik heb momenteel.
- Buiten raam wassen.
- Wat meer keuze bij aannemen van hulp.
- Helemaal niets, ben dik tevreden.
- Wil niets veranderen.
- Niets, het is goed zo.
- Niks, (naam persoon) is een topper.
- Niets.
- Niet van toepassing.
- NIETS.
- Bonus! Verdiend voor (naam persoon).
- Niet van toepassing.
- Meer uren per week.
- Beter hulp van schoonmakende mensen. Beter begrip van andermans spullen.
- Ik zou graag een uur extra hulp krijgen. Nu komt mijn huishoudelijke hulp niet overal aan toe.
- Dat de ramen buiten gelapt mogen worden!
- Meer hulp per week (in uren).
- Niets.
- Ik zou niets willen veranderen.
- Meer tijd. 8 Uur per maand is weinig. De huishoudelijke hulp werkt nu in een hoog tempo.
- Niets.
- Niets wat de hulp betreft.
- Vakantieplanning.
- Niets.
- Ik ben tevreden.
- Geen.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Schone handschoenen en emmer, na wc schoonmaken.
- Niks.
- Gewoon op dezelfde voet doorgaan.
- Iets meer tijd.
- Niets. Ik ben uitermate tevreden.

- Meer uren.
- Zeer tevreden. Zijn zeer verknocht aan de huidige hulp.
- Een uurtje meer.
- Graag 3 uur per week.
- Dat ze zelfstandig kunnen werken. En niet aldoor moeten zeggen. Denk hierom of daarom...
Ze moeten goed opgeleid worden.
- De vakantievervangende client, heeft geen inspraak.
- Niets!! Ben blij met mijn jarenlange vertrouwde hulp.
- Niets.
- Niets.
- Ik wil een andere vaste hulp.
- Vervanging tijdens afwezigheid vaste hulp.
- Niets.
- Niets.
- Ook hulp in de vakantie tijd.
- Dat ze mijn buitenkant van de ramen mogen wassen.
- Alles naar wens.
- Zelf beslissen wat er gebeuren moet, ook de stoep vegen.
- Meer tijd in de huishouding.
- Ik ben heel erg tevreden.
- Nu 2.30 uur. Graag 3 uur voor extra werk.
- Niets.
- Geen.
- Niets, is goed.
- Niks.
- Niks.
- Meer tijd.
- Liever altijd dezelfde tijd. 's Morgens 8.30 uur.
- De invalhulp tijdens vakantie vaak slecht werken!
- Niks.
- Meer uur. Soms voor grote beurten meer. Kan zelf niet veel.
- Ik ben tevreden.
- Ramen buiten wassen.
- meer uren.
- Niets.
- Niets.



- Huishoudelijke hulp, weer meer kan doen. In 4 uur zoals bij ons dat de mantelzorg wordt ontlast. Maar door bezuinigheden en wettige regels is dit nu onmogelijk. En blijft er werk eigenlijk liggen voor de mantelzorgers.
- Niks.
- Alles is goed.
- Geen enkele verandering nodig.
- Graag 4 uur.
- Ook in de hoeken schoonmaken.
- 1 Uur uitbreiding. Vervanging tijdens vakantie.
- Nee.
- Ramen buitenkant schoonmaken.
- Niet bemoeien met prive zaken.
- Niks.
- Niets.
- Ben tevreden met de huishoudelijke hulp, die bij mij komt.
- Dan zou ik een dringend verzoek doen om een half uur extra hulp per week.
- Niets.
- Niets.
- Ramen buiten ook zemen.
- Helemaal niets.
- Niets.
- Zou deze hulp graag houden.
- Ben tevreden tot nu toe!
- Meer uren. Had ik ook maar, zoon kwam inwonen.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Niets veranderen.
- Meer minuten. Liever nog een half uur erbij. Heb nu 2 1/2 uur.
- Wat goed is, is goed.
- Ik zou heel graag 1 uur erbij krijgen.
- Niets.
- Niets!!
- Dat er wel ramen gewassen worden.
- Niks te bestellen.
- Niets.
- Ben erg dankbaar voor de ondersteuning.
- Nu niets.

- Dat je zelf iemand mag uitzoeken, i.p.v. dat je zomaar iemand toegestuurd krijgt.
- Niks, ik ben heel tevreden over mijn huishoudelijke hulp.
- Meer uren.
- Meer uren.
- Niets, het is goed zo.
- Standaard. Ramen schoon maken bij client binnen.
- Niets.
- Dat de hulp de vrijheid krijgt om met de vragen te overleggen ze graag wil. Iedere huishouding is anders.
- Geen verandering.
- Niks, zo laten.
- Dat de hulp op een later tijdstip komt. 9.00 Uur i.p.v. 8.00 uur. En dat ze uit haar buurt komt i.v.m. haar dialect dat ze praat.
- Alles ok!
- Nou, dat ze de ramen van buiten mogen wassen.
- Meer uren.
- Geen veranderingen.
- Geen.
- Geen verandering. Zeer tevreden.
- Beter vervanging tijdens vakantie hulp nodig.
- Kan ik niet bedenken.
- Kan de hoekjes niet vinden.
- Geen.
- Niets.
- Geen.
- Graag wat meer zorg tijd.
- Niets.
- Ik zou graag willen dat ze ook boodschappen mogen doen, dat is immers ook een onderdeel van dat je thuis beter kunt wonen.
- Niets.
- Niets.
- Niets veranderen.
- Niets. Ben heel blij met mijn hulp, en wil ze niet kwijt.
- Het gaat prima zo.
- Geen verandering. Als alles maar bespreekbaar is, en dat is goed.
- Vakantiehulpen.
- Graag 1 uur per week meer, gezien mijn handicap. Ik heb maar 1 goede, en kan alleen lopen met rollator.



- 1 Dezelfde persoon hulp.
- Niets veranderen.
- Graag! Mijn buitenkant huis en met name de ramen lappen.
- Niets.
- Niets.
- Ik wil niets anders doen.
- Echt horen en doen.
- Een half uur langer hulp.
- Invalhulp bij vakantie of ziekte ondeskundig, in vergelijking met vaste hulp.
- Meer tijd.
- Niks.
- Zoveel dingen, maar is geen tijd voor.
- Nee, eigenlijk niet. Ik vind alleen dat als je thuis hulp biedt, dat de zorg op de juiste plekken terecht moet komen. Ze mogen nu bepaalde dingen niet terwijl ze dat best zouden willen. Ik vind dat medewerkers vrij gelaten moeten worden in de werkzaamheden die ze wel en niet doen. Zodat ze kunnen afwisselen, bijvoorbeeld af en toe ramen lappen als dat nodig is. Of dat ze een keer 5 of 10 minuten pauze kunnen nemen tussendoor om een bakje koffie te drinken.
- Geen veranderingen. Graag vaste hulp behouden (naam persoon).
- Niets.
- De hulp praat veel en snel, ook tijdens werk. Hierdoor is het erg vermoeiend, omdat ik slechthorend ben. Ik heb graag een rustig persoon.
- Zelfstandiger werken.
- Ik wil graag meer hulp, i.v.m. achteruitgaande gezondheid.
- Niets.
- Niets.
- Pa zegt alles is goed, zeer tevreden.
- Graag meer uren.
- Graag een uur extra ondersteuning.
- Kan niet zo gauw iets bedenken.
- Wij zijn tevreden.
- Niets.
- Meer tijd!
- Niet iedereen mag ramen lappen. En aanrecht kastjes schoonmaken. Dat is net iets wat je niet kan als je oud bent. Heel dom.
- Meer uren.
- Ik wil heel graag 1 uur meer in de week.
- Niet van toepassing.

- Niet schoonmaken met de Franse slag, maar grondig. (puntjes op de i).
- Helemaal niks. Is prima.
- NIET ECHT IETS.
- Niets, ben zeer tevreden
- Niets.
- Een half uur meer hulp, twee uur is maar kort !
- Meer huishoudelijk werk i.p.v. praten.
- Niets.
- Niets.
- Niets, ben tevreden met mijn hulp.
- Geen verandering nodig.
- Ik hoop volgend jaar dezelfde huishoudelijke hulp te mogen behouden.
- Voor mij hoeft er niets te veranderen.
- Het gaat prima, zoals het nu gaat.
- Meer uren.
- Meer tijd.
- Meer hulp.
- Nee, begeleiding met hulp.
- Niets veranderen.
- Meer uren hulp.
- Communicatie.
- Wat meer tijd.
- Ik hoef niks veranderen. Ben zeer tevreden.
- Bij invalkracht die wordt ingezet, de dag, de tijd vind ik, moet in overleg geschieden!
Telefonisch met mijzelf als client. Dit doet men niet altijd, en laat dit ook veel te laat weten.
- Weet ik niet.
- Geen.
- Nee.
- Het gaat prima.
- Niks.
- Niets, is goed zo.
- Tevreden zijn en respect hebben voor elkaar, dan zag de wereld er beter uit. Zij is zorgzaam.
- Niets.
- Nee.
- Niks.
- Dat ze nog lang bij mij mag blijven.
- Tot nu toe niets.
- Ik ben gelukkig met haar.



- Meer uren.
- Ramen buitenkant wassen, een glazenwasser kan ik niet betalen.
- Zorginstelling communiceert onderling niet goed.
- Niets.
- Meer hulp.
- Niets.
- Buiten de ramen wassen! Dat mag nu niet en daar ben ik ze nou net voor nodig!
- Een beetje meer ruimte.
- Geen verandering.
- Andere werktijden.
- Eigen behoefte aan een aanbieder.
- Dat mijn hulp weer op donderdagochtend kan komen, maar ik wil haar niet graag kwijt. Dus wacht ik af tot dat het weer kan. 's Middags vind ik niet zo prettig.
- Dit is mijn tweede hulp. Als mijn 1e hulp beter is, zou ik haar graag terug willen.
- Meer hulp!
- Iets meer motivatie.
- Sinds 4 maanden geen regelmatige vaste hulp. Meerdere malen over gebeld, wordt aan het lijntje gehouden. Waardeloos!
- Geen.
- Niets.
- Niets.
- Geen veranderingen nodig.
- Niets, prima.
- Vooral dat het zo moeilijk ligt, om vervanging te krijgen voor ziekte/vakantie van je hulp.
- Meer rekening houden met dementie moeder. NB is al besproken en opgelost.
- Ik ben heel tevreden. Het is goed zo.
- Het balkon wordt nooit schoongemaakt. Is volgens mij een verlengstuk van de woonkamer.
- Nee.
- Helemaal niets.
- Niks, tevreden.
- Niets.
- Geen.
- Is prima zo.
- Is er een teveel aan bureaucratie, ook in deze sector.
- Ze doet het goed.
- Niets veranderen.
- Niets.
- Weet zo niet.

- Ben tevreden.
- Dat ze wat langer blijft.
- Betere communicatie van de aanbieder.
- Ramen buitenkant wassen.
- Nee.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Er mag wel meer uren per week gewerkt worden.
- Niets.
- Meer duidelijk van de aanbieder naar client toe.
- Dat ze netter werkt, vooral afstoffen, want ik heb COPD.
- Ik zou het niet weten.
- In plaats van 2 1/2 uur graag 3 uur.
- Alles naar wens, zegt mijn moeder.
- Niets.
- Nee.
- Zelfstandig werken.
- Ze kunnen niet zo werken, als wij vroeger.
- Laten zoals het nu is.
- Niks.
- Geen.
- Niks.
- Meer uren hulp.
- Niks.
- Geen verandering.
- Betere communicatie met aanbieder.
- Meer personeel aannemen die voor huishoudelijk werk is opgeleid.
- Niets.
- Tijd vol maken.
- Vaste hulp.
- Meer uren geven per week. 2 Uren per week vind ik zelf weinig.
- Ramen buiten doen, en af en toe balkon schoon maken.
- Meer oproepkrachten zodat je niet meteen omhoog zit zonder hulp, of maar één derde krijgt die week, als er ook maar iets onverwachts gebeurt in de privélevens van de huishoudelijke hulpen! Schakel een uitzendbureau in, want niet iedere cliënt is fobisch om af en toe een ander persoon als huishoudelijke hulp te krijgen.
- Dat zij meer uren bij mij krijgt.



- niks.
- Niks.
- Niets.
- Vaste vakantiekrachten.
- Niets.
- Graag meer hulp!
- Buiten ramen schoonmaken.
- Niets!
- Betere schoonmaaktraining.
- Meer tijd, nu 2 uur per week.
- Meer initiatief/inzicht.
- Ik zou het niet weten wat er veranderd moet worden.
- Helemaal niets.
- Nee, ik ben tevreden.
- Voorlopig niets.
- Niets.
- Beter overleg, in geval van ziekte of vakantie.
- Deze informatie betreft de periode januari tot 22 mei. Toen was vorige hulp werkzaam. Over de huidige hulp ben ik tevreden.
- Geen bijzonderheden.
- Graag wat meer tijd te besteden aan het werk.
- 's Morgens pas om negen uur beginnen half negen is te vroeg.
- Meer tijd.
- Dat zij om 8.30 begint, i.p.v. 8 uur.
- Zou fijn zijn als ze ook de ramen mogen lappen buiten.
- Periode evaluatie.
- Het is goed.
- Ik heb alle vragen doorgelezen en doorgenomen. Ik heb een antwoord, de HH. hulp doet haar werk gewoon goed.
- Geen idee.
- Niks.
- Geen aanpassingen noodzakelijk.
- Meer tijd voor extra dingen te doen.
- Dat de hulp echt luistert naar de wensen van de klant. En probeert eraan tegemoet te komen, en niet proberen langs een omweg je zin te krijgen.
- Geen veranderingen.
- Niets.



- Mocht het voorkomen dat er een afspraak is op de werkdag, dat de hulp dan op een andere dag in dezelfde week kan komen werken.
- Meer tijd (uren) schoonmaak voor deze vrijstaande bungalow. Hulp is uitstekend!!
- Hogere financiële beloning voor de thuiszorg hulpen.
- Niets.
- Niks, denk ik...
- Vaste invalkracht.
- Niets veranderen. Ben tevreden.
- De hulp die ik nu krijg is prima.
- Ik ben tevreden.
- Wij, goed tevreden.
- Niets.
- Niets, bedankt!
- Niets.
- Meer uren hulp.
- Graag iets langer hulp.
- Betere communicatie.
- Het is allemaal goed.
- Niets veranderen.
- Geen probleem.
- Niets.
- Bij klachten geen vervanger, maar uitpraten. Anders leer je er niks van, gaan gewoon naar een ander.
- Het klikt niet met de hulp! Gezelligheid.
- Graag een uur langer hulp.
- Als het lichaam slechter wordt.
- Niets.
- Graag zo houden.
- Ben tevreden.
- Ik wou dat ik meer uren kon krijgen.
- Niets.
- Niets.
- Het is zo per week geregeld. Ben tevreden.
- 1 Uur meer. Ik heb nu 3 uur, dus graag 4 uur.
- Niets het gaat prima zo. Ik ben erg tevreden.
- Meer kunnen doen in twee uur en 30 minuten.
- Niets.
- Meer tijd vanwege hart operatie.



- Meer dan 2 uur in de toekomst.
- Niets, alles naar wens.
- Dat ze weet wat ze precies doet.
- Niks.
- Het is goed zo.
- Ik wil graag dat de ramen van buiten gewassen worden!
- Niets.
- Niets.
- Niks, ben zeer tevreden.
- Ik wil graag mijn vaste hulp houden.
- Het is prima zo.
- Ik ben heel tevreden.
- Kijken waar de hulp gaat werken.
- 1 Uur erbij, want nu blijft het liggen.
- Liever een vaste hulp, niet steeds een ander.
- Niets! Laten zoals het is.
- Graag 1 uur extra. Ga lichamelijk zelf achteruit.
- Goede hulp, niks te klagen!
- Beetje meer tijd, dan 2 1/2 uur.
- Niets. Ben tevreden over de hulp.
- Niets.
- Helemaal niets.
- Niets.
- Niets. veranderen.
- Ik wil niks veranderen.
- Meer tijd van dezelfde hulp.
- Nee.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Als nodig is, dan graag iedere week HH. hulp.
- Niets.
- Graag vaste inval in vakanties. In ieder geval zoveel mogelijk.
- Geen mening.
- Niks.
- Goed.
- Wat meer hulp, 3 uur in plaats van 2 uur.
- Niets.



- Uitstekend.
- Een half uurtje langer per week.
- Dat de hulp iedere week komt, i.p.v. 1x per 2 weken, zodat er meer schoongemaakt kan worden.
- 3 Kwartier langer, of een half uur.
- Goede berichtgeving over als er hulp komt, en dan voornamelijk de tijdstippen.
- Graag later in de middag, vanaf 15.00-18.00 uur.
- Niets.
- Niets veranderen.
- Wil deze mevr. graag houden.
- Meer tijd!!
- Niks.
- Het is een uitstekende hulp.
- Planning, vervanging, ziekte, vakantie kan beter.
- Meer uren erbij, bijv. 2x in de week 2 uur.
- Niets.
- Niets. Ben tevreden!
- Andere aanbieder, Thuisgenoten, start datum: 26 november 2018.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Ben tot nu toe zeer tevreden, anders trek ik wel aan de bel. Ben tevreden met de hulp die ik heb. Wij kunnen het goed met elkaar vinden.
- Ik ben zeer tevreden. Uitstekende hulp.
- Zijn zeer tevreden.
- Dat ze de was meer doet.
- Dat ze de ramen ook mogen doen. Want dat is voor mij een groot probleem.
- De huishoudelijke hulp is prima en geen klachten.
- Ik zou graag een iets vlotter iemand willen hebben. En iets meer technisch. Vakantiehulpen zijn over het algemeen net iets preciezer.
- Niets.
- Van 's morgens overstappen naar 's middags, de hulp dus.
- Geen.
- Geen verandering.
- Ze moet wat meer doen als ik bezoek heb. Het is elke week hetzelfde, en anders doet ze het niet. Ze blijft zitten als er bezoek is, en gaat niet aan het werk. Ze mag van mij wat vlugger werken, en meer doen.
- Meer hulp.



- Af en toe extra tijd voor een extra klus!
- Wat meer tijd: Er wordt door de gemeente een half uur wegbezuinigd, omdat de hulp niet mag helpen met de was. Tijd er voor hoogstens 20 min. was kosten nu 48 euro per maand.
- Niets.
- Misschien half uur langer per week.
- Meer uren.
- Niets.
- Niks.
- Meer tijd.
- Meer tijd.
- Half uur langer.
- Dhr. is tevreden!
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Helemaal niets.
- Heb ik niet. Opmerking: Hulp gaat altijd eerder weg, bv 10.45 i.p.v. 11 uur.
- Ik ben tevreden en blij dat ik hulp heb.
- Als jullie de brief zelf in Turkse taal schrijven, waarom de vragenlijst in Nederlands? Ik vind dit enorm vervelend.
- Nee, zo is het goed.
- Ik wil een oudere hulp, die het werk kan.
- Geen.
- Niets.
- Zou graag naar twee uur hulp willen.
- Dat ik in plaats van 1,40, naar 2,00 kan gaan.
- Niets.
- Tevreden.
- In vakantie periode ook graag deskundige hulp, en niet iemand die niet kan strijken.
- Niets. Ben zeer tevreden!
- Ik krijg maar 2 uurtjes in de week, ze hebben van 3 uurtjes in de week. 2 Uurtjes gemaakt, en dat is te weinig. Graag weer 3 uurtjes, als jullie dat kunnen regelen voor mij. Dank u.
- Deze hulp is prima.
- Niets.
- De communicatie met de leidinggevende van de huishoudelijke hulp, is zeer moeizaam, kan beter.
- Geen.
- Niets, ik ben buitengewoon tevreden!

- Een beter (.....)
- Geen verandering.
- Ja, veranderen van 1 week 3 uur, en eens in de 14 dagen 2 uur extra. Ik zou dit graag willen veranderen, in dinsdag 2 uur, en donderdag 2 uur.
- Niets.
- Dat ze aan de buitenkant de ramen mag wassen.
- Gaat allemaal uitstekend.
- Ik ben zeer tevreden met mijn hulp.
- Niks.
- Niets!
- De hulp mag mijn moeder wat meer activeren.
- Niets.
- Meer uren. Zodat evt. ramen en koelkast enz. ook eens gebeuren. Nu geen tijd voor.
- Niets.
- Meer hulp.



Bijlage 4 – Overzichtstabel verbeterscores

vraag	thema	belangscore	%negatieve ervaringen	verbeterscore
09. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	afspraken huishoudelijke hulp	2,72	72,06%	1,96
24. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	betrouwbaarheid	2,98	56,01%	1,67
18. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	communicatie	3,13	51,02%	1,60
27. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?	betrouwbaarheid	3,07	44,91%	1,38
25. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	betrouwbaarheid	3,05	44,85%	1,37
14. Heeft u informatie gekregen over uw rechten?	communicatie	3,02	44,69%	1,35
12. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?	afspraken huishoudelijke hulp	2,48	49,22%	1,22
07. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	afspraken huishoudelijke hulp	2,55	45,58%	1,16
37. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u?	deskundigheid	3,06	27,80%	0,85
15. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?	communicatie	2,63	29,57%	0,78
26. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	betrouwbaarheid	2,38	32,24%	0,77
17. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	communicatie	3,28	16,71%	0,55
38. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	deskundigheid	3,15	17,03%	0,54
29. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	betrouwbaarheid	3,12	14,03%	0,44
40. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?	effectiviteit	3,24	11,37%	0,37
31. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	betrouwbaarheid	3,34	11,00%	0,37
06. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	afspraken huishoudelijke hulp	3,28	10,00%	0,33
19. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?	communicatie	3,31	9,29%	0,31
10. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?	afspraken huishoudelijke hulp	2,78	10,04%	0,28
13. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	communicatie	3,34	7,69%	0,26
30. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?	betrouwbaarheid	3,49	5,70%	0,20
08. 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?	afspraken huishoudelijke hulp	3,16	5,47%	0,17
28. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	betrouwbaarheid	3,24	4,83%	0,16
34. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	deskundigheid	3,51	4,29%	0,15
32. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?	betrouwbaarheid	3,17	4,04%	0,13
11. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	afspraken huishoudelijke hulp	3,1	3,73%	0,12
35. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	deskundigheid	3,43	3,20%	0,11
39. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen?	effectiviteit	3,16	3,39%	0,11

33. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?	deskundigheid	3,35	2,51%	0,08
20. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	bejegening en privacy	3,15	2,22%	0,07
23. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	bejegening en privacy	3,49	1,59%	0,06
36. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	deskundigheid	3,36	1,60%	0,05
22. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?	bejegening en privacy	3,5	1,33%	0,05
16. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?	communicatie	3,09	1,30%	0,04

