

Ervaringen met hulp bij het huishouden



Onderzoek via een enquête door ZorgDNA naar ervaringen van cliënten van u als aanbieder van hulp bij het huishouden

HVP Zorg

Versie 1.0

drs. J.J.A. Stavenuiter
dr. H.G. van der Roest

Utrecht, december 2018

ZorgDNA

Onderzoek, advies en begeleiding op maat
in de gezondheidszorg.

© ZorgDNA, Utrecht, 2011-2018. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZorgDNA B.V.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® ZorgDNA is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

ZorgDNA

Computerweg 22, 3542 DR Utrecht

Telefoon 030 - 8200 363

info@zorgdna.nl

Inhoudsopgave

| | | |
|------------------|---|-----------|
| 1. | Inleiding | 4 |
| 1.1 | CQI Vragenlijst voor cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden | 4 |
| 1.2 | Onderzoeksmethode | 4 |
| 1.3 | Ethische en professionele codes | 5 |
| 1.4 | Opbouw van de rapportage | 5 |
| 1.5 | Leeswijzer | 5 |
| 2. | Samenvatting resultaten | 7 |
| 2.1 | Gemiddelde score per indicator en bijhorende interviewvragen | 7 |
| 2.2 | Prioriteitenmatrix voor verbeteringen gewenste zorg | 10 |
| 3. | Resultaten van de antwoorden van thuiswonende personen per vraag die hulp bij het huishouden ontvangen | 12 |
| 3.1 | Over hoeveelheid en tijdsduur van de ontvangen zorg | 12 |
| 3.2 | Over hoeveelheid en tijdsduur van de ontvangen zorg | 14 |
| 3.3 | Afspraken over de hulp bij het huishouden | 15 |
| 3.4 | Communicatie | 18 |
| 3.5 | Bejegening en privacy | 22 |
| 3.6 | Betrouwbaarheid | 25 |
| 3.7 | Deskundigheid | 30 |
| 3.8 | Effectiviteit | 34 |
| 3.9 | Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden | 36 |
| 3.10 | Over uzelf | 38 |
| Bijlage 1 | Vragenlijst | 44 |

1. Inleiding

1.1 CQI Vragenlijst voor cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden

In de periode oktober tot en met december 2018 heeft ZorgDNA voor HVP Zorg een onderzoek gedaan naar ervaringen met hulp bij het huishouden op basis van enquêtes bij thuiswonende cliënten. Het onderzoek is uitgevoerd met het CQI meetinstrument *Hulp bij het Huishouden*. Dit meetinstrument is een vragenlijst voor schriftelijke enquête bij thuiswonende cliënten. De vragenlijst wordt toegestuurd aan personen van 18 jaar en ouder, die in het laatste jaar thuis (eventueel in een aanleunwoning) hulp bij het huishouden hebben ontvangen van een thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf.

De afkorting CQI staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet ervaringen die thuiswonende personen hebben gehad met hulp bij het huishouden. Het CQI meetinstrument voor Hulp bij het Huishouden is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. De vragenlijst is in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg¹. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met zorg en hulp de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt.

1.2 Onderzoeksmethode

Het CQI meetinstrument *Hulp bij het Huishouden* bevat 70 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende vier hoofdthema's met onderverdeling:

- A. Ervaringen met de hulp bij het huishouden
 - Getallen over hoeveelheid en tijdsduur van de ontvangen zorg
 - Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden
 - Afspraken over de hulp bij het huishouden
 - Communicatie
- B. Ervaringen met de huishoudelijke hulp
 - Bejegening en privacy
 - Betrouwbaarheid
 - Deskundigheid
 - Effectiviteit
- C. Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden
- D. Over uzelf

De vragenlijst is, indien mogelijk, toegestuurd naar 250 thuiswonende personen die hulp bij het huishouden ontvangen. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke personen volgens landelijk vastgestelde criteria kunnen worden benaderd. Zo zijn personen die jonger zijn dan achttien jaar of die op het moment van het onderzoek minder dan zes maanden huishoudelijke hulp in de afgelopen 12 maanden hebben ontvangen, of die in de afgelopen 12 maanden al voor een ander CQI onderzoek zijn aangeschreven, bijvoorbeeld voor Thuiszorg, uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn personen volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd. Door de respondenten zo te selecteren, is de kans op vertekening van de resultaten beperkt.

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

1.3 Ethische en professionele codes

ZorgDNA heeft zich bij de uitvoer van de CQI metingen gehouden aan de relevante ethische en professionele codes zoals genoemd in de ISO 20525 (ICC-ESOMAR).

1.4 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten op indicatorniveau zoals beschreven in de werkinstructies voor de CQI Hulp bij het Huishouden² en het document CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling³.
- Hoofdstuk 3 geeft de resultaten van de antwoorden per vraag.
- Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de antwoorden van de respondenten, voor zover ze die hebben gegeven, op de open vraag aan het eind van het interview “Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder?”.
- Bijlage 1 bevat een kopie van de gebruikte vragenlijst.

1.5 Leeswijzer

Deze rapportage beschrijft de resultaten van de enquête bij thuiswonende personen die hulp bij het huishouden van HVP Zorg ontvangen. De resultaten “Nu” zijn vergeleken met de resultaten “Vorig”, dat wil zeggen bij de laatst aan dit onderzoek voorafgaande meting.

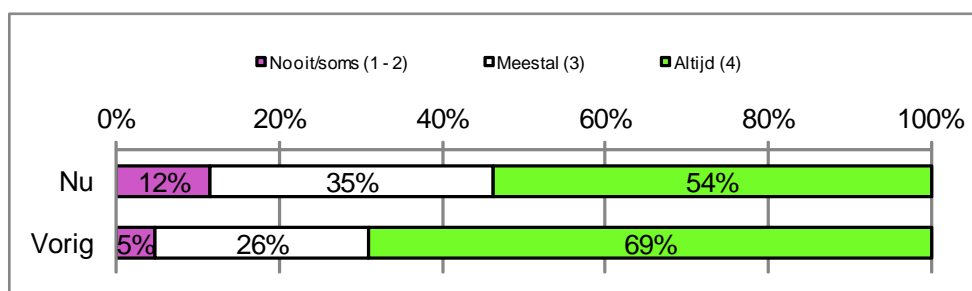
² Centrum Klantervaring Zorg, versie 1.0, aug. 2009.

³ JM Peeters, J Rademakers. NIVEL, Utrecht. 2009.

Hieronder staat een fictief voorbeeld van de wijze waarop de resultaten per vraag worden weergegeven.

Vraag 36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 60 | 1 | 5 | 18 | 28 | 8 | 3,40 |
| | Perc. | | 2% | 10% | 35% | 54% | | |
| Vorig | Aantal | 46 | 1 | 1 | 11 | 29 | 4 | 3,62 |
| | Perc. | | 2% | 2% | 26% | 69% | | |



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en vorig met het Hulp bij het huishouden instrument.

In de tabel staat in de bovenste regel bij de meting "Nu" het aantal respondenten per antwoordmogelijkheid inclusief blanco als er geen antwoord op de vraag is gegeven. Voor de antwoordmogelijkheden die voor de berekening van het gemiddelde op de vraag tellen is in rij twee het percentage gegeven. In de laatste kolom staat het gemiddelde. Het cijfer (tussen haakjes) bij de antwoordmogelijkheden geeft aan hoe zwaar een antwoord bij bepaling van het gemiddelde meetelt. De weergave bij "Vorig" is overeenkomend met die bij "Nu".

In de grafiek staan de resultaten van de antwoordcategorieën waarvoor in de tabel erboven de percentages zijn berekend. De negatieve waarden zijn conform de instructies van het CKZ bij elkaar opgeteld.

In het hoofdstuk 2 *Samenvatting resultaten* worden de uitkomsten per indicator voor HVP Zorg vergeleken met de laatst uitgevoerde meting bij de organisatie en de laatst gepubliceerde gemiddelden van de indicatoren landelijk, 2010/2011.

2. Samenvatting resultaten

2.1 Gemiddelde score per indicator en bijhorende interviewvragen

In het onderzoek zijn 250 cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 126 (50%) een vragenlijst geretourneerd, kwamen 4 vragenlijsten onbestelbaar terug, was er 1 telefonische/e-mail afmelding. Omdat er van de geretourneerde vragenlijsten 14 door iemand anders waren ingevuld en daarnaast nog twee afvielen om andere redenen konden er **110** (44%) in de analyse worden meegenomen.

| | Verstuurd | Retour | Onbestelbaar | Afmelding | Overleden | Netto respons | Analyse |
|-----------------|-----------|--------|--------------|-----------|-----------|---------------|---------|
| Vragenlijsten N | 250 | 126 | 4 | 1 | 0 | 98 | 110 |
| % | | 50% | | | | | 44% |

| Reden exclusie voor analyse voor dit rapport | N |
|--|----|
| 1. Leeg | 3 |
| 2. Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren | 0 |
| 3. Vragenlijst niet zelf ingevuld | 2 |
| 4. Vragenlijst door huishoudelijke hulp ingevuld | 6 |
| 5. Hulp bij invullen niet nader gespecificeerd | 5 |
| 6. Niet genoeg vragen beantwoord | 0 |
| 7. Dubbel | 0 |
| Exclusie aanlevering landelijke database | N |
| Ontbrekende casemix variabele(n) in record | 12 |

Onderstaand zijn de gemiddelden op de indicatoren en de scores op de onderliggende vragen van de vorige (*Vorig*) en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager. Bij de indicatoren staan de vragen waaruit de indicator is samengesteld. Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een meetellend antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator tellen met een meetellend antwoord hebben beantwoord, conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Voor de geldende antwoorden per vraag, zie bij de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De per vraag gegeven gemiddelden hebben dus in onderstaande niet altijd meegeteld bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator.

De vier eerste indicatoren hebben in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 4 (=uitstekend), maar in de praktijk komen scores van lager dan 3,00 zelden voor. De vijfde indicator (effectiviteit) heeft een scorebereik van 1 tot 3. De zesde 'indicator' is niet een officiële indicator. Het scorebereik van deze indicator (*cijfer voor de aanbieder*) heeft een bereik van 0 – 10.

| 1. Afspraken over de huishoudelijke hulp | | | | |
|--|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -11% | 3,75 | 3,32 |
| Vraag 7 | Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over hulp bij huishouden na? | -13% | 3,81 | 3,31 |
| Vraag 9 | Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt? | -9% | 3,67 | 3,33 |
| Vraag 12 | Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? | -13% | 3,75 | 3,26 |

| 2. Bejegening door de hulp bij het huishouden | | | | |
|---|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -3% | 3,74 | 3,63 |
| Vraag 22 | Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? | -2% | 3,89 | 3,82 |
| Vraag 23 | Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? | 0% | 3,75 | 3,75 |
| Vraag 24 | Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? | -8% | 3,56 | 3,28 |
| Vraag 25 | Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? | -2% | 3,81 | 3,72 |
| Vraag 28 | Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? | -2% | 3,68 | 3,62 |
| Vraag 29 | Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp? | -5% | 3,77 | 3,60 |

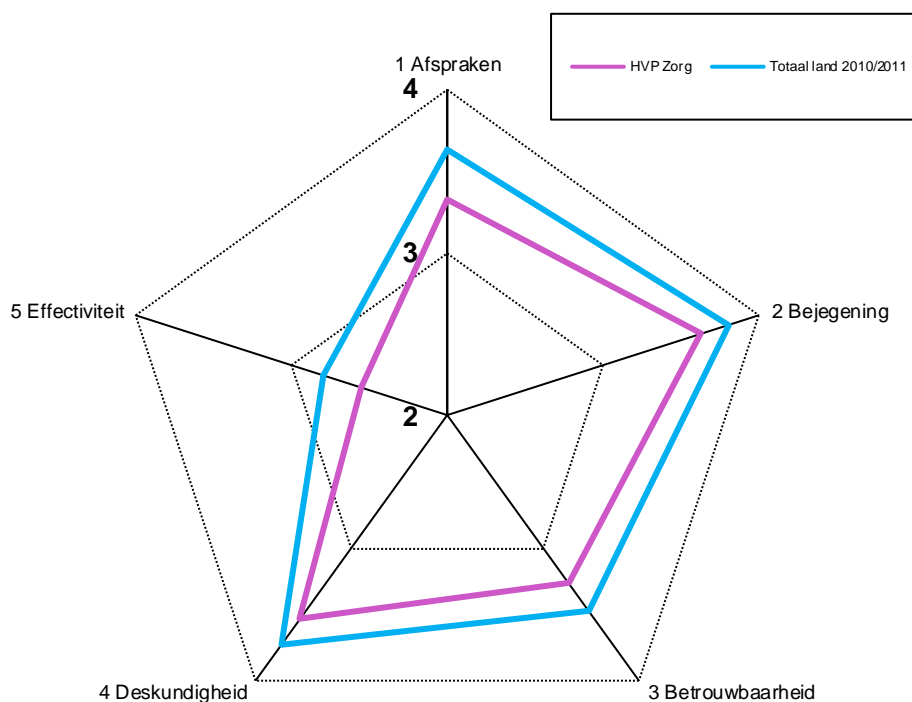
| 3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden | | | | |
|---|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -8% | 3,53 | 3,26 |
| Vraag 35 | Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? | -6% | 3,73 | 3,52 |
| Vraag 36 | Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? | -11% | 3,35 | 2,97 |
| Vraag 37 | Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie? | -8% | 3,55 | 3,25 |
| Vraag 38 | Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is? | -10% | 3,68 | 3,31 |
| Vraag 39 | Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? | -6% | 3,62 | 3,42 |
| Vraag 40 | Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? | -10% | 3,70 | 3,33 |
| Vraag 41 | Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt? | -3% | 3,10 | 3,01 |

| 4. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden | | | | |
|---|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -3% | 3,64 | 3,54 |
| Vraag 43 | Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? | -4% | 3,58 | 3,45 |
| Vraag 44 | Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? | -2% | 3,61 | 3,52 |
| Vraag 45 | Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk? | -4% | 3,61 | 3,47 |
| Vraag 46 | Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch? | -2% | 3,69 | 3,62 |
| Vraag 47 | Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig? | -2% | 3,69 | 3,62 |

| 5. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -6% | 2,71 | 2,55 |
| Vraag 52 | Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis? | -6% | 2,71 | 2,55 |

| 6. Cijfer voor aanbieder | | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | | % verschil Nu / Vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
| Totaal | | -7% | 8,23 | 7,68 |
| Vraag 56 | Welk cijfer geeft u de aanbieder van de hulp bij het huishouden? | -7% | 8,23 | 7,68 |

In onderstaande spinnenwebfiguur wordt in één figuur samengevat wat de gemiddelde score van de indicatoren is van u als aanbieder en de landelijke uitkomst 2010/2011.⁴ De roze lijn geeft de resultaten weer van uw eigen organisatie. De blauwe lijn geeft de resultaten weer van de landelijke uitkomst 2010/2011. De score varieert van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief). Wanneer een indicator niet kon worden berekend (vanwege te weinig meetresultaten) is die indicator niet in de spinnenwebfiguur weergegeven. In de kwaliteitskaart, die na deze figuur wordt gegeven, ontbreekt dan bij de betreffende indicator een waarde.



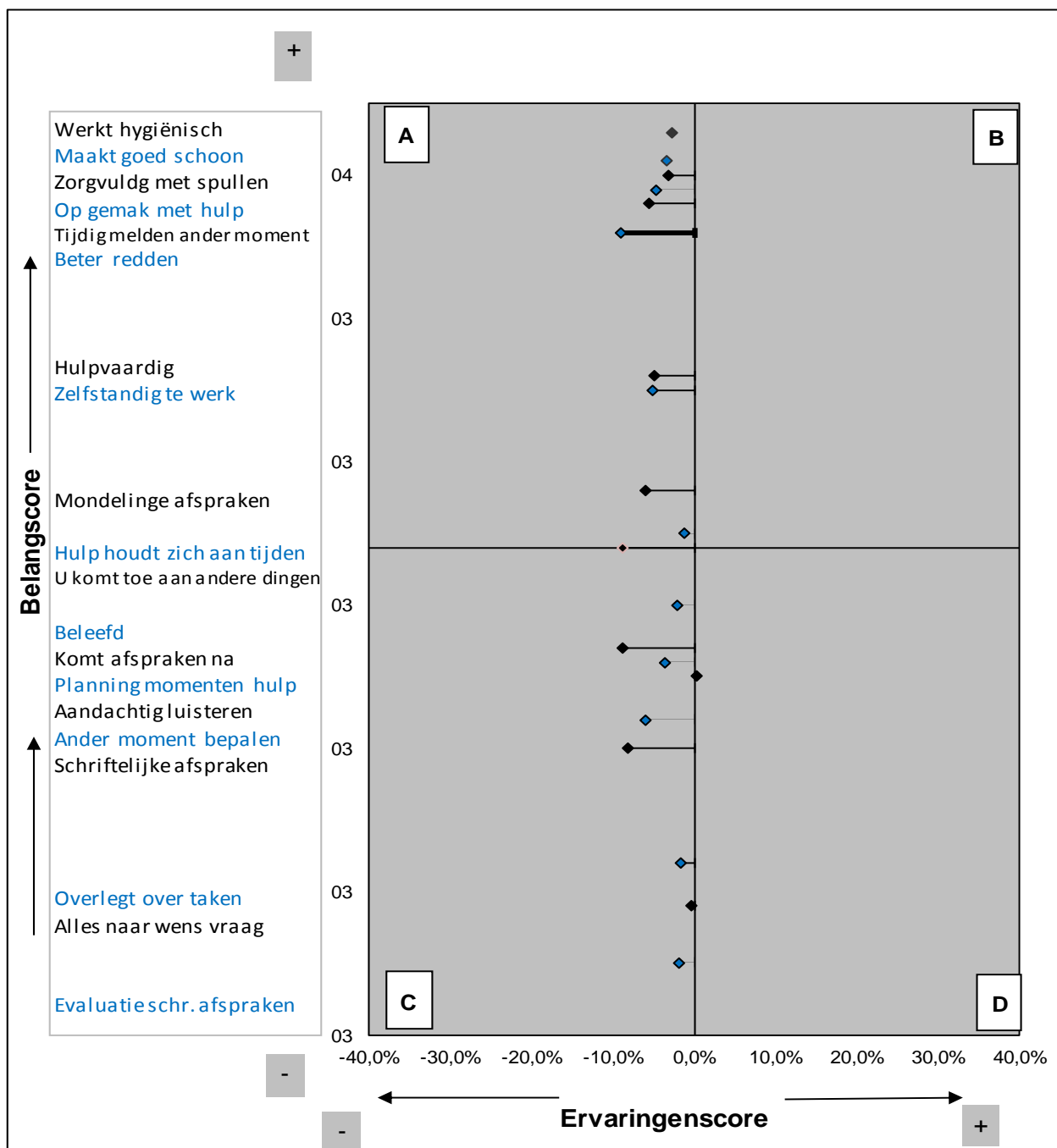
| Indicatoren | HVP Zorg | Totaal land 2010/2011 |
|---|----------|-----------------------|
| 1 Afspraken over de huishoudelijke hulp | 3,32 | 3,62 |
| 2 Bejegening door de huishoudhulp | 3,63 | 3,81 |
| 3 Betrouwbaarheid van de huishoudhulp | 3,26 | 3,47 |
| 4 Deskundigheid van de huishoudhulp | 3,54 | 3,73 |
| 5 Effectiviteit van de huishoudhulp | 2,55 | 2,80 |

2.2 Prioriteitenmatrix voor verbeteringen gewenste zorg

De indicatoren kunnen niet in een prioriteitenmatrix worden geplaatst omdat geen onderzoek is gedaan naar het belang dat cliënten aan de indicatoren hechten. Voor 20 van de 22 vragen die voor de berekening van de indicatoren zijn gebruikt is echter wel een belangscore bepaald, zie document *CQ-Index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling*. NIVEL, 2010. In de matrix zijn ervaringsscores van cliënten afgezet tegen scores van het belang dat aan de vragen wordt gehecht. De score is een gemiddelde score per vraag, waarbij de maximale score een 4 en de minimale score een 1 is.

⁴ M. Krol, D. de Boer, e.a. Meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren Hulp bij het Huishouden 2010. NIVEL 2011, Utrecht.

In de matrix zijn de thema's weergegeven ten opzichte van de gemiddelde score landelijk 2010/2011. Een streep met een bolletje naar links geeft aan dat het betreffende thema minder goed scoort dan het landelijk gemiddelde, een streep met bolletje naar rechts dat het thema beter scoort dan het landelijk gemiddelde. De lengte van het streepje geeft de mate van verschil weer tussen het gemiddelde van de instelling en het landelijk gemiddelde. Het draadkruis geeft het punt aan van de gemiddelde belangscore en de ervaringsscore landelijk. Het draadkruis vormt kwadranten met prioriteiten. Het kwadrant linksboven (A) verdient de hoogste prioriteit. Dit kwadrant geeft de thema's weer die landelijk in 2010/2011 door personen die hulp bij het huishouden ontvingen het belangrijkste werden gevonden en die daarnaast relatief de laagste ervaringsscores hebben. Dit neemt niet weg dat ook andere kwadranten informatie geven die aanleiding kan zijn voor nadere analyse en prioriteitsstelling.



3. Resultaten van de antwoorden van thuiswonende personen per vraag die hulp bij het huishouden ontvangen

In het onderzoek hebben 110 respondenten de CQI vragenlijst beantwoord. Hieronder volgen de resultaten van de antwoorden per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het CKZ mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer niet tien of meer geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende cellen in de tabel en de staven in de figuur blijven dan achterwege.

3.1 Over hoeveelheid en tijdsduur van de ontvangen zorg

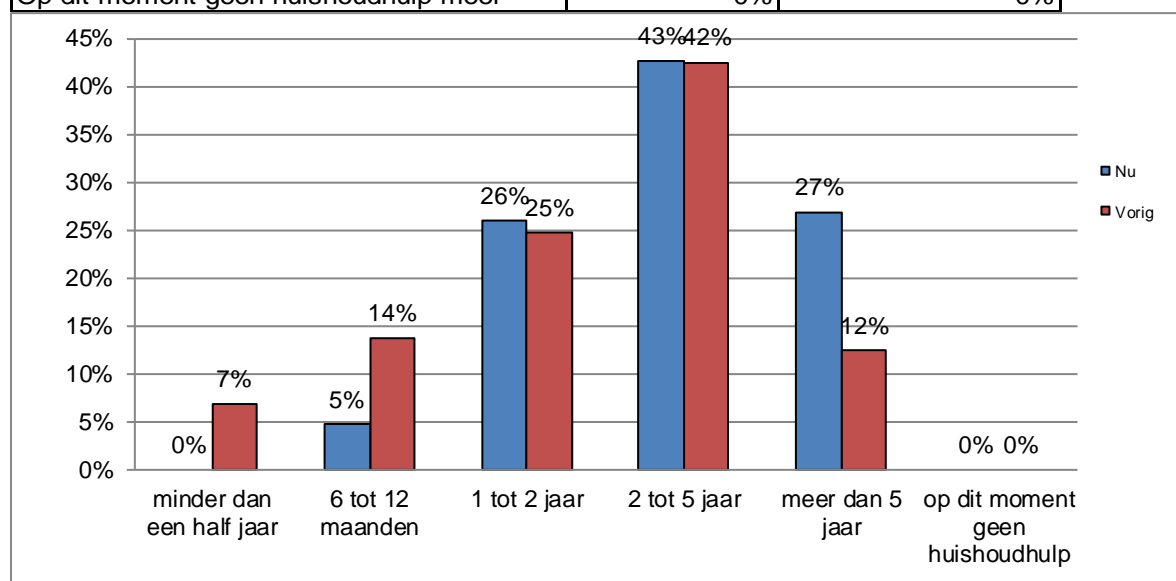
In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over hulp bij het huishouden die de persoon in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg en mogelijk nog steeds van HVP Zorg ontvangt. Met hulp bij het huishouden bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts. Het gaat dus niet over de hulp die de persoon eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.

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

Bij **vraag 1** gaat er om of de respondent al dan niet hulp bij het huishouden ontving. Bij het antwoord 'nee' is de vragenlijst voor de respondent niet van toepassing en wordt deze verzocht de lijst verder oningevuld terug te sturen. In de hier volgende vragen zijn dus alleen respondenten meegenomen die op vraag 1 'ja' hebben geantwoord.

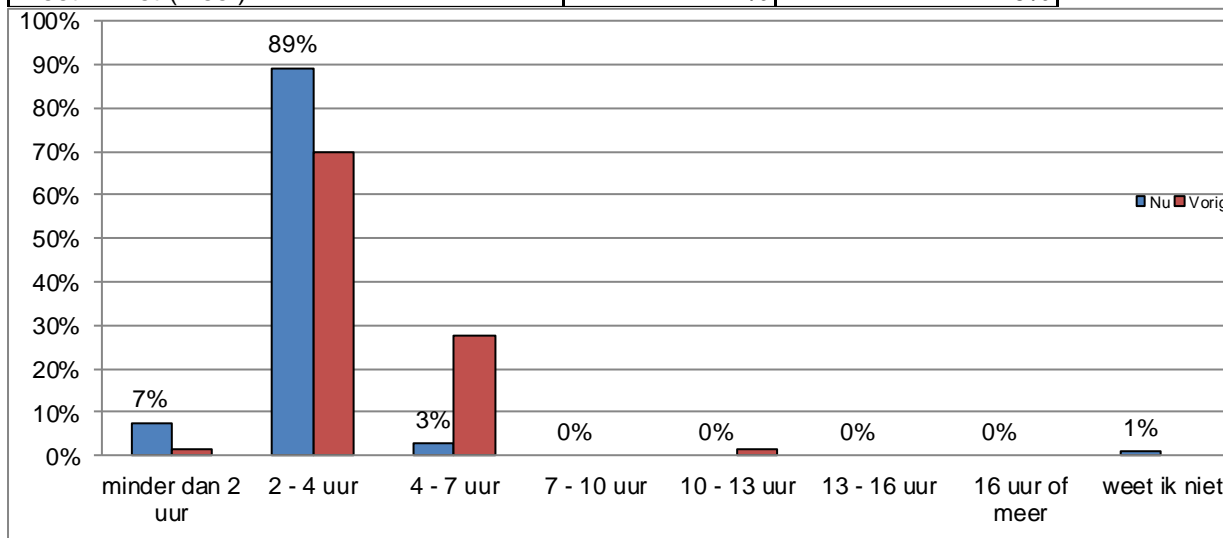
Vraag 2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?

| Duur hulp bij het huishouden | Nu | Vorig |
|--------------------------------------|-----|-------|
| Minder dan een half jaar | 0% | 7% |
| 6 tot 12 maanden | 5% | 14% |
| 1 tot 2 jaar | 26% | 25% |
| 2 tot 5 jaar | 43% | 42% |
| Meer dan 5 jaar | 27% | 12% |
| Op dit moment geen huishoudhulp meer | 0% | 0% |



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

| Uren huishoudelijke hulp | Nu | Vorig |
|--------------------------|-----|-------|
| Minder dan 2 uur | 7% | 1% |
| 2 tot 4 uur | 89% | 70% |
| 4 tot 7 uur | 3% | 27% |
| 7 tot 10 uur | 0% | 0% |
| 10 tot 13 uur | 0% | 1% |
| 13 tot 16 uur | 0% | 0% |
| 16 uur of meer | 0% | 0% |
| Weet ik niet (meer) | 1% | 0% |

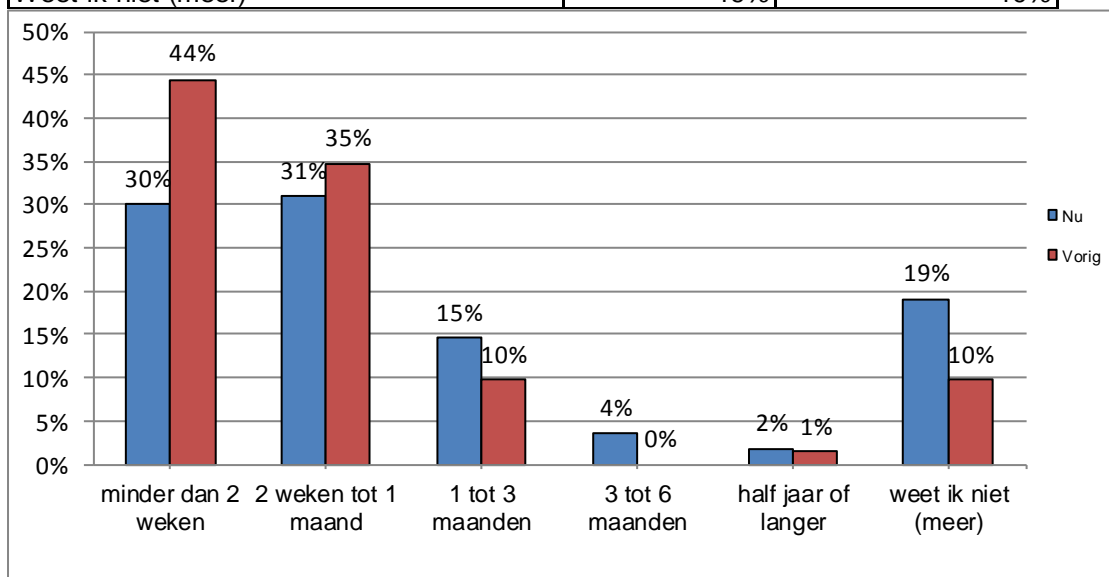


3.2 Over hoeveelheid en tijdsduur van de ontvangen zorg

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

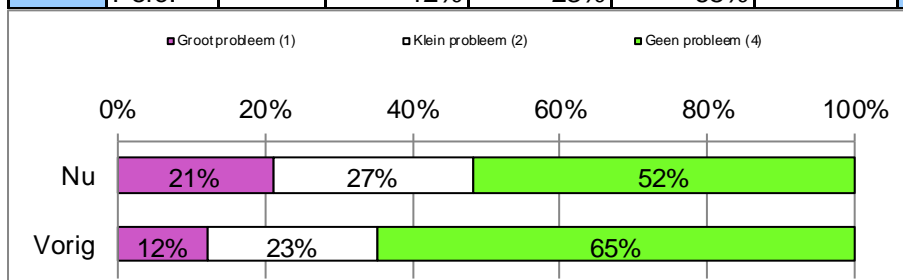
Vraag 4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

| Uren persoonlijke verzorging | Nu | Vorig |
|------------------------------|-----|-------|
| Minder dan 2 weken | 30% | 44% |
| 2 weken tot 1 maand | 31% | 35% |
| 1 tot 3 maanden | 15% | 10% |
| 3 tot 6 maanden | 4% | 0% |
| Half jaar of langer | 2% | 1% |
| Weet ik niet (meer) | 19% | 10% |



Vraag 5. Was deze wachttijd een probleem?

| | | Totaal | Groot probleem (1) | Klein probleem (2) | Geen probleem (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|--------------------|--------------------|-------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 89 | 17 | 22 | 42 | 8 | 2,83 |
| | Perc. | | 21% | 27% | 52% | | |
| Vorig | Aantal | 66 | 7 | 13 | 37 | 9 | 3,18 |
| | Perc. | | 12% | 23% | 65% | | |

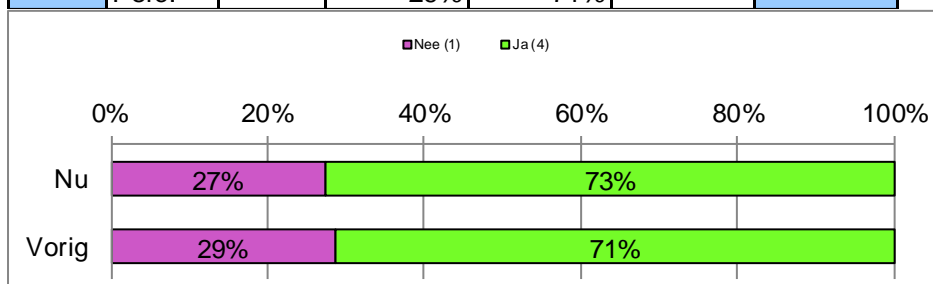


3.3 Afspraken over de hulp bij het huishouden

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.

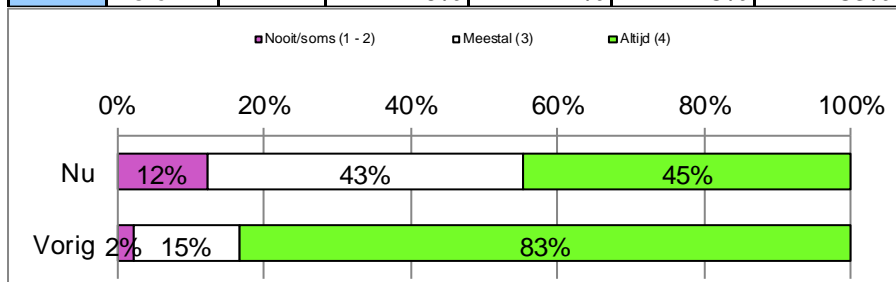
Vraag 6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 29 | 77 | 4 | 3,18 |
| | Perc. | | 27% | 73% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 20 | 50 | 3 | 3,14 |
| | Perc. | | 29% | 71% | | |



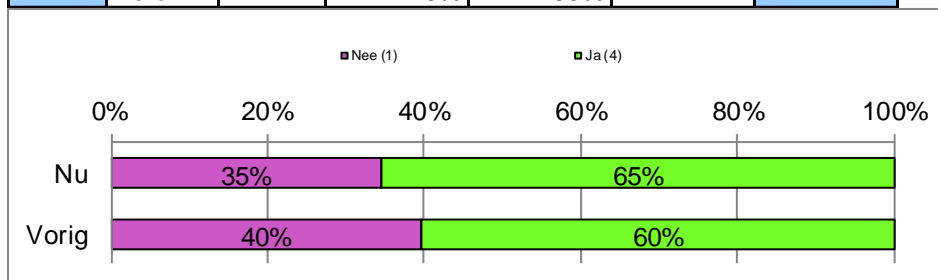
Vraag 7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 74 | 1 | 8 | 32 | 33 | 0 | 3,31 |
| | Perc. | | 1% | 11% | 43% | 45% | | |
| Vorig | Aantal | 48 | 0 | 1 | 7 | 40 | 0 | 3,81 |
| | Perc. | | 0% | 2% | 15% | 83% | | |



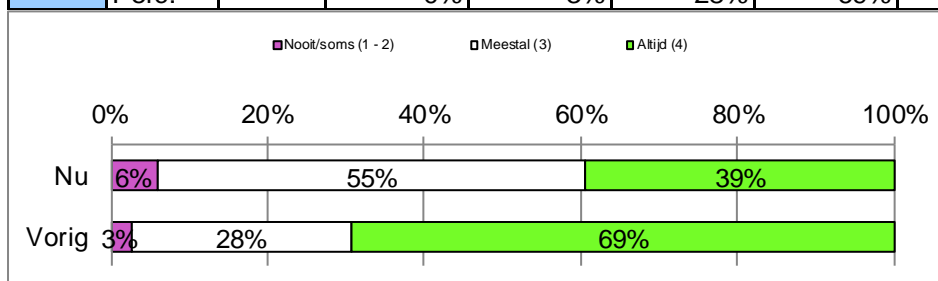
Vraag 8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 36 | 68 | 6 | 2,96 |
| | Perc. | | 35% | 65% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 27 | 41 | 5 | 2,81 |
| | Perc. | | 40% | 60% | | |



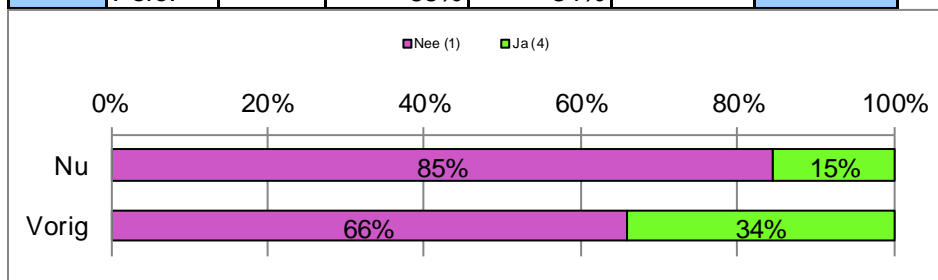
Vraag 9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 66 | 0 | 4 | 36 | 26 | 0 | 3,33 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 55% | 39% | | |
| Vorig | Aantal | 39 | 0 | 1 | 11 | 27 | 0 | 3,67 |
| | Perc. | | 0% | 3% | 28% | 69% | | |



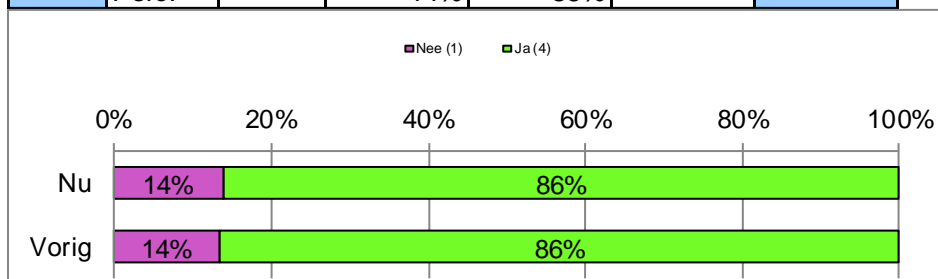
Vraag 10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 65 | 55 | 10 | 0 | 1,46 |
| | Perc. | | 85% | 15% | | |
| Vorig | Aantal | 38 | 25 | 13 | 0 | 2,03 |
| | Perc. | | 66% | 34% | | |



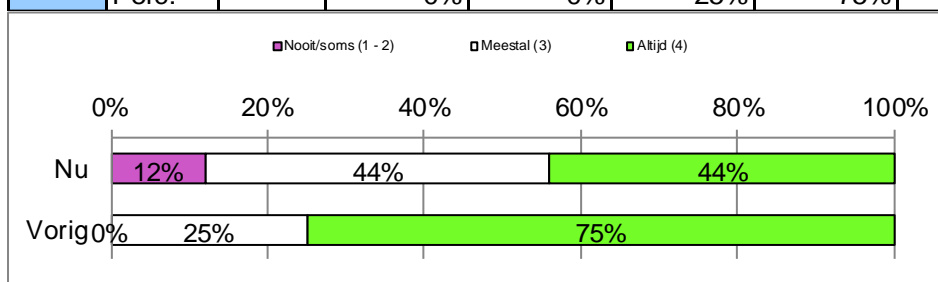
Vraag 11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 65 | 9 | 56 | 0 | 3,58 |
| | Perc. | | 14% | 86% | | |
| Vorig | Aantal | 37 | 5 | 32 | 0 | 3,59 |
| | Perc. | | 14% | 86% | | |



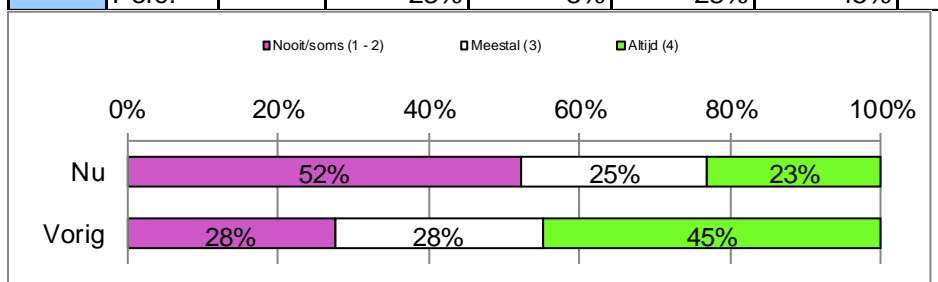
Vraag 12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 66 | 4 | 4 | 29 | 29 | 0 | 3,26 |
| | Perc. | | 6% | 6% | 44% | 44% | | |
| Vorig | Aantal | 40 | 0 | 0 | 10 | 30 | 0 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 25% | 75% | | |



Vraag 13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 65 | 19 | 15 | 16 | 15 | 0 | 2,42 |
| | Perc. | | 29% | 23% | 25% | 23% | | |
| Vorig | Aantal | 40 | 9 | 2 | 11 | 18 | 0 | 2,95 |
| | Perc. | | 23% | 5% | 28% | 45% | | |

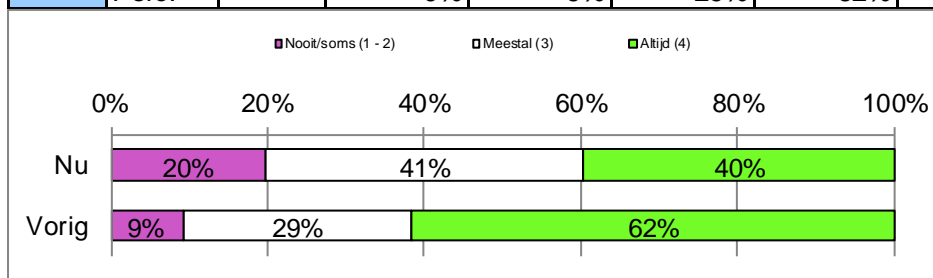


3.4 Communicatie

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

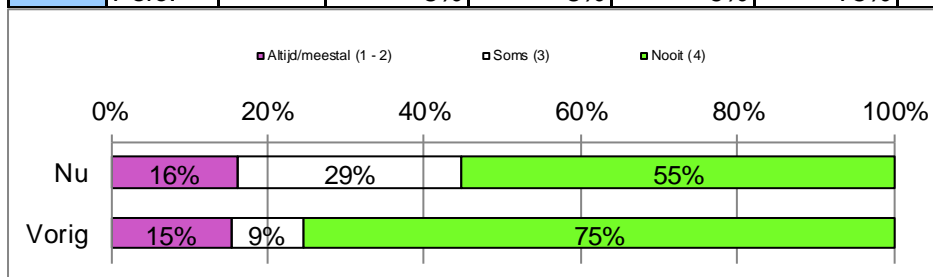
Vraag 14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 9 | 12 | 43 | 42 | 4 | 3,11 |
| | Perc. | | 8% | 11% | 41% | 40% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 6 | 19 | 40 | 8 | 3,52 |
| | Perc. | | 0% | 9% | 29% | 62% | | |



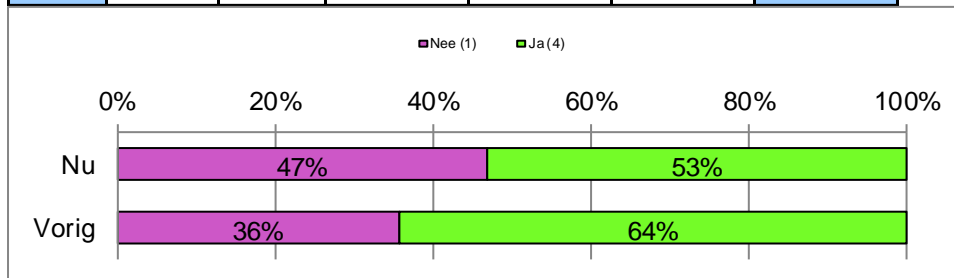
Vraag 15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?

| | | Totaal | Altijd (1) | Meestal (2) | Soms (3) | Nooit (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|------------|-------------|----------|-----------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 7 | 10 | 30 | 58 | 5 | 3,32 |
| | Perc. | | 7% | 10% | 29% | 55% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 5 | 5 | 6 | 49 | 8 | 3,52 |
| | Perc. | | 8% | 8% | 9% | 75% | | |



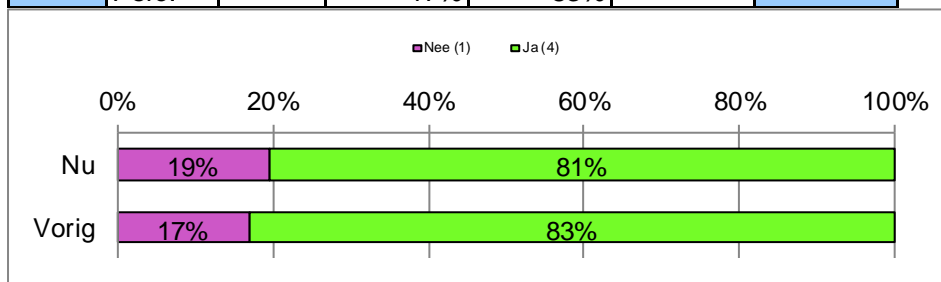
Vraag 16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 50 | 57 | 3 | 2,60 |
| | Perc. | | 47% | 53% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 26 | 47 | 0 | 2,93 |
| | Perc. | | 36% | 64% | | |



Vraag 17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)

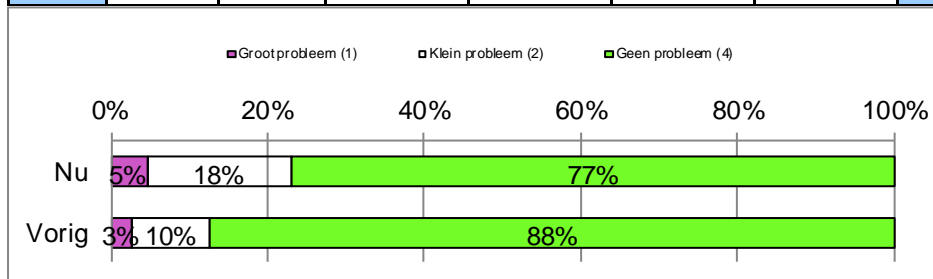
| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 21 | 87 | 2 | 3,42 |
| | Perc. | | 19% | 81% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 12 | 59 | 2 | 3,49 |
| | Perc. | | 17% | 83% | | |



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

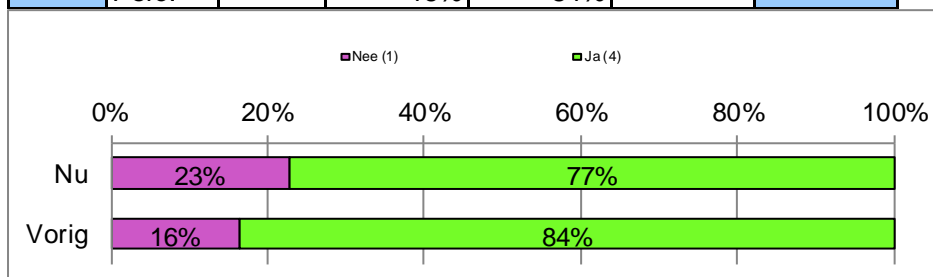
Vraag 18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?

| | | Totaal | Groot probleem (1) | Klein probleem (2) | Geen probleem (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|--------------------|--------------------|-------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 5 | 20 | 84 | 1 | 3,50 |
| | Perc. | | 5% | 18% | 77% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 2 | 7 | 63 | 1 | 3,72 |
| | Perc. | | 3% | 10% | 88% | | |



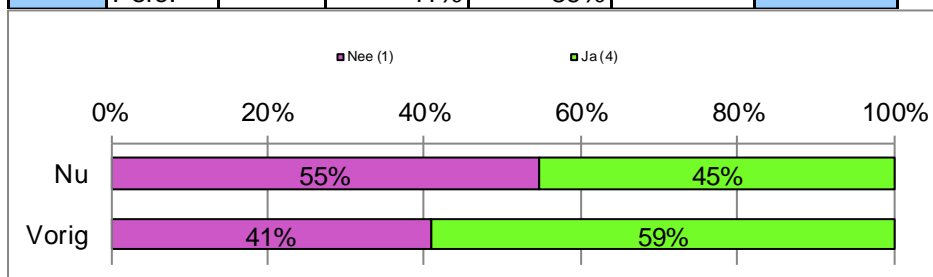
Vraag 19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 25 | 85 | 0 | 3,32 |
| | Perc. | | 23% | 77% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 12 | 61 | 0 | 3,51 |
| | Perc. | | 16% | 84% | | |



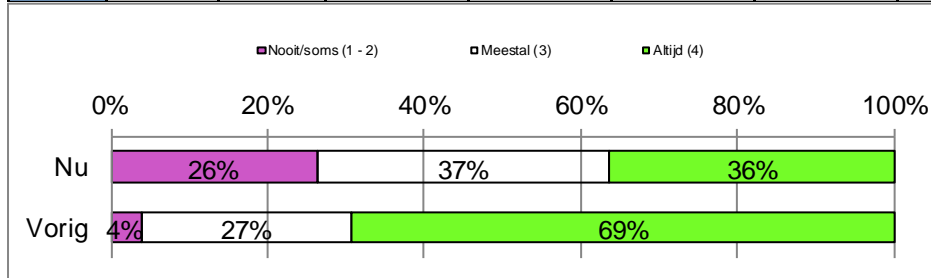
Vraag 20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 59 | 49 | 2 | 2,36 |
| | Perc. | | 55% | 45% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 29 | 42 | 2 | 2,77 |
| | Perc. | | 41% | 59% | | |



Vraag 21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / nooit contact | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|------------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 4 | 22 | 37 | 36 | 10 | 1 | 3,06 |
| | Perc. | | 4% | 22% | 37% | 36% | | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 2 | 14 | 36 | 18 | 3 | 3,65 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 27% | 69% | | | |

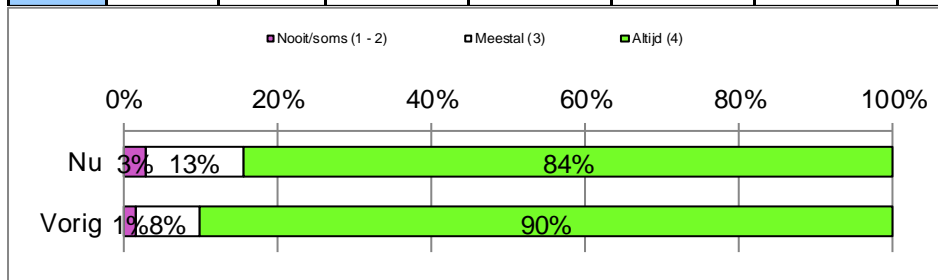


3.5 Bejegening en privacy

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.

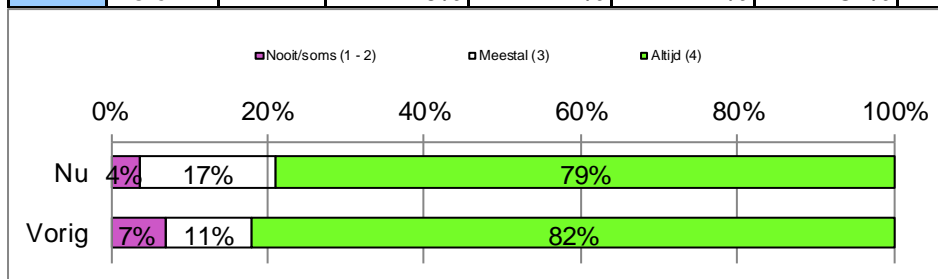
Vraag 22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 3 | 14 | 92 | 1 | 3,82 |
| | Perc. | | 0% | 3% | 13% | 84% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 1 | 6 | 65 | 1 | 3,89 |
| | Perc. | | 0% | 1% | 8% | 90% | | |



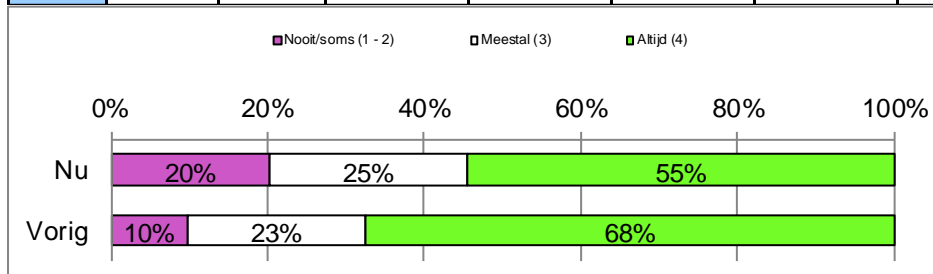
Vraag 23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 4 | 19 | 86 | 1 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 17% | 79% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 5 | 8 | 59 | 1 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 7% | 11% | 82% | | |



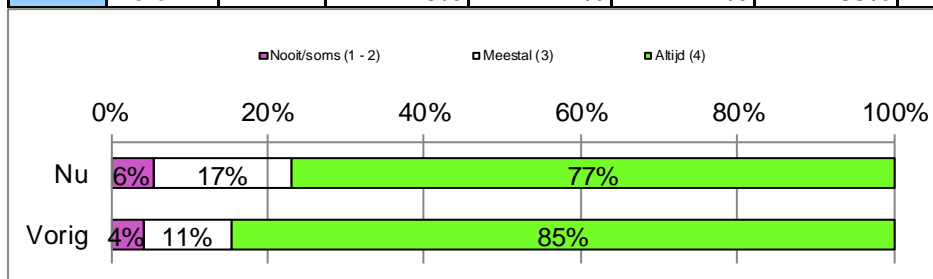
Vraag 24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 7 | 15 | 27 | 59 | 2 | 3,28 |
| | Perc. | | 6% | 14% | 25% | 55% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 6 | 16 | 48 | 2 | 3,56 |
| | Perc. | | 1% | 8% | 23% | 68% | | |



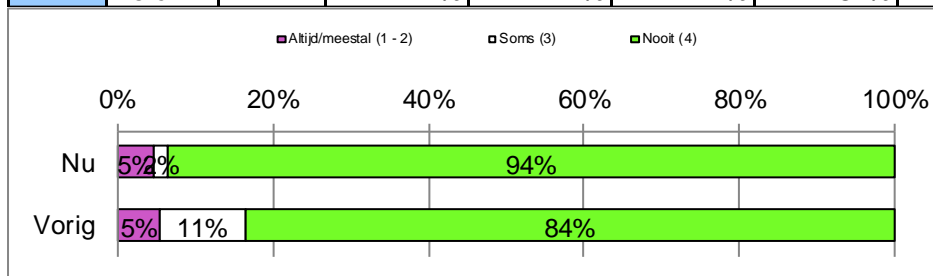
Vraag 25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 6 | 19 | 84 | 1 | 3,72 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 17% | 77% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 3 | 8 | 61 | 1 | 3,81 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 11% | 85% | | |



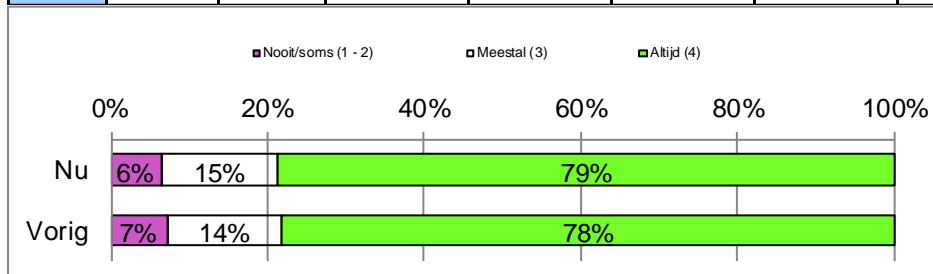
Vraag 26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?

| | | Totaal | Altijd (1) | Meestal (2) | Soms (3) | Nooit (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|------------|-------------|----------|-----------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 3 | 2 | 2 | 101 | 2 | 3,86 |
| | Perc. | | 3% | 2% | 2% | 94% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 3 | 1 | 8 | 61 | 0 | 3,74 |
| | Perc. | | 4% | 1% | 11% | 84% | | |



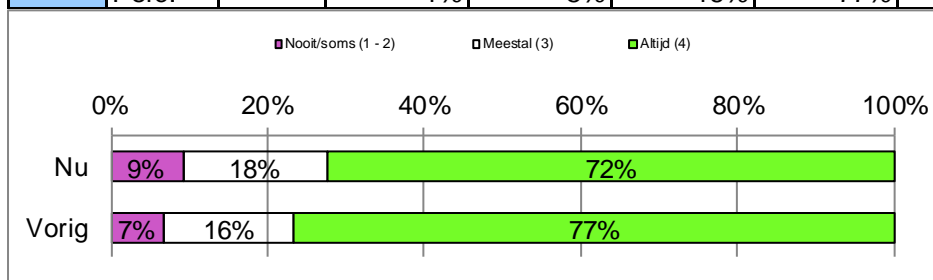
Vraag 27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 4 | 3 | 16 | 85 | 2 | 3,69 |
| | Perc. | | 4% | 3% | 15% | 79% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 3 | 2 | 10 | 54 | 4 | 3,67 |
| | Perc. | | 4% | 3% | 14% | 78% | | |



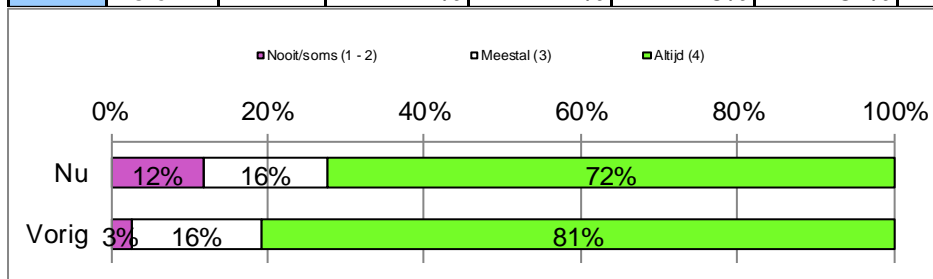
Vraag 28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 1 | 9 | 20 | 79 | 1 | 3,62 |
| | Perc. | | 1% | 8% | 18% | 72% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 4 | 12 | 56 | 0 | 3,68 |
| | Perc. | | 1% | 5% | 16% | 77% | | |



Vraag 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 1 | 12 | 17 | 79 | 1 | 3,60 |
| | Perc. | | 1% | 11% | 16% | 72% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 1 | 12 | 59 | 0 | 3,77 |
| | Perc. | | 1% | 1% | 16% | 81% | | |

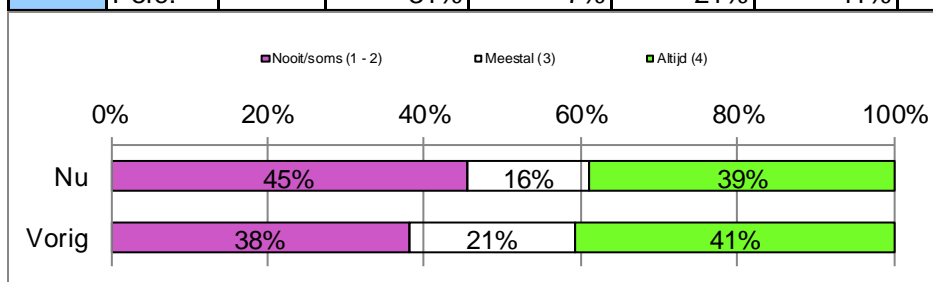


3.6 Betrouwbaarheid

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

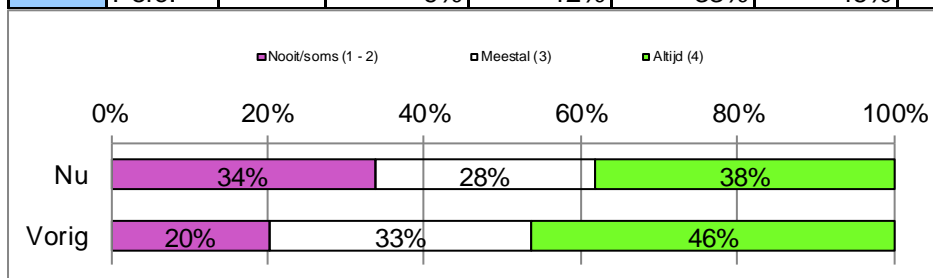
Vraag 30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 42 | 7 | 17 | 42 | 2 | 2,55 |
| | Perc. | | 39% | 6% | 16% | 39% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 22 | 5 | 15 | 29 | 2 | 2,72 |
| | Perc. | | 31% | 7% | 21% | 41% | | |



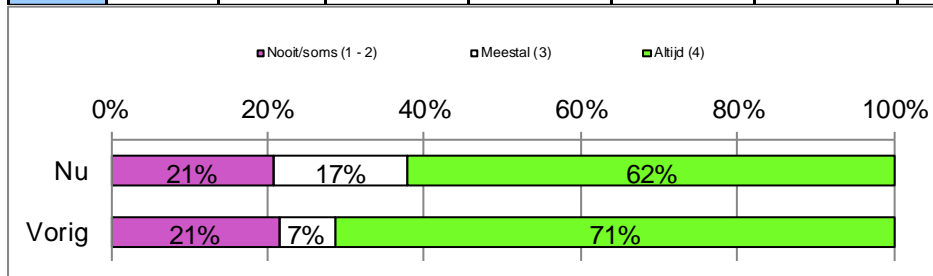
Vraag 31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 19 | 17 | 30 | 41 | 3 | 2,87 |
| | Perc. | | 18% | 16% | 28% | 38% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 6 | 8 | 23 | 32 | 4 | 3,17 |
| | Perc. | | 9% | 12% | 33% | 46% | | |



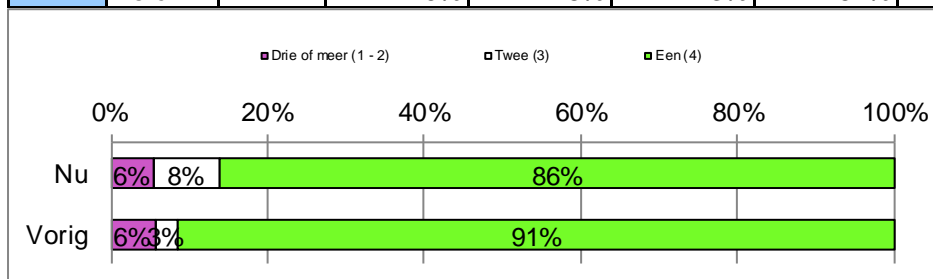
Vraag 32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 6 | 0 | 5 | 18 | 81 | 3,21 |
| | Perc. | | 21% | 0% | 17% | 62% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 5 | 1 | 2 | 20 | 45 | 3,32 |
| | Perc. | | 18% | 4% | 7% | 71% | | |



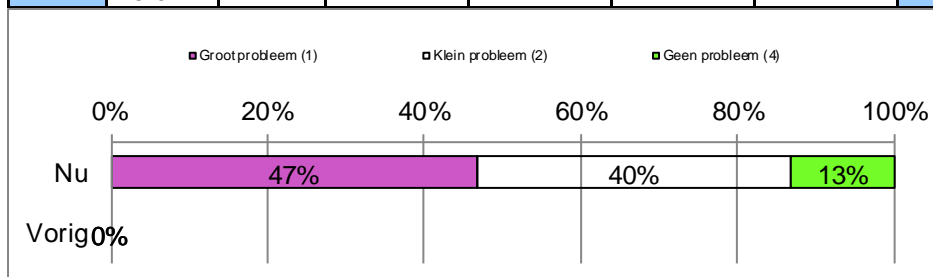
Vraag 33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

| | | Totaal | Vijf of meer (1) | Drie tot vier (2) | Twee (3) | Een (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|------------------|-------------------|----------|---------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 1 | 5 | 9 | 93 | 2 | 3,80 |
| | Perc. | | 1% | 5% | 8% | 86% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 4 | 2 | 64 | 3 | 3,86 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 3% | 91% | | |



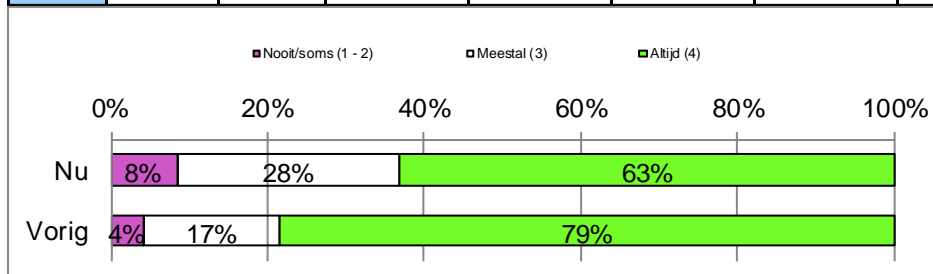
Vraag 34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

| | | Totaal | Groot probleem (1) | Klein probleem (2) | Geen probleem (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|--------------------|--------------------|-------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 15 | 7 | 6 | 2 | 0 | 1,80 |
| | Perc. | | 47% | 40% | 13% | | |
| Vorig | Aantal | 6 | | | | 0 | |
| | Perc. | | | | | | |



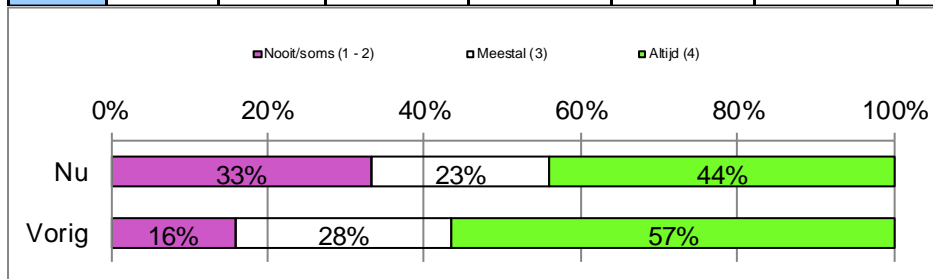
Vraag 35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg) ?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 3 | 6 | 30 | 67 | 4 | 3,52 |
| | Perc. | | 3% | 6% | 28% | 63% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 2 | 12 | 55 | 3 | 3,73 |
| | Perc. | | 1% | 3% | 17% | 79% | | |



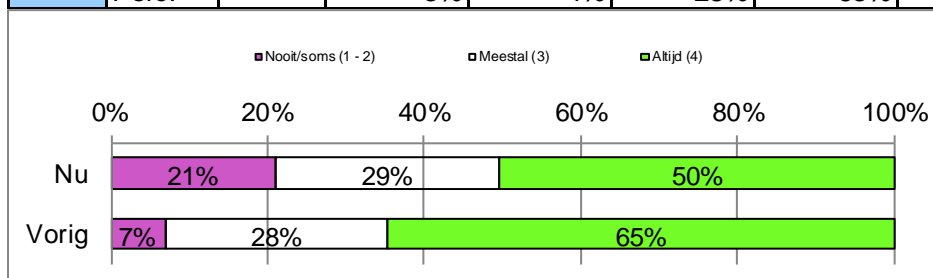
Vraag 36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 14 | 20 | 23 | 45 | 8 | 2,97 |
| | Perc. | | 14% | 20% | 23% | 44% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 4 | 7 | 19 | 39 | 4 | 3,35 |
| | Perc. | | 6% | 10% | 28% | 57% | | |



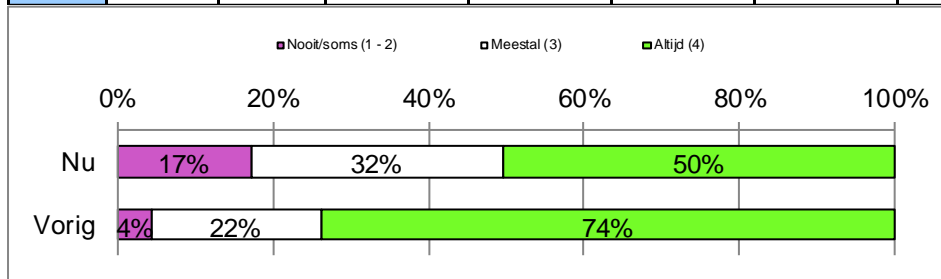
Vraag 37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 5 | 17 | 30 | 53 | 5 | 3,25 |
| | Perc. | | 5% | 16% | 29% | 50% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 2 | 3 | 20 | 46 | 2 | 3,55 |
| | Perc. | | 3% | 4% | 28% | 65% | | |



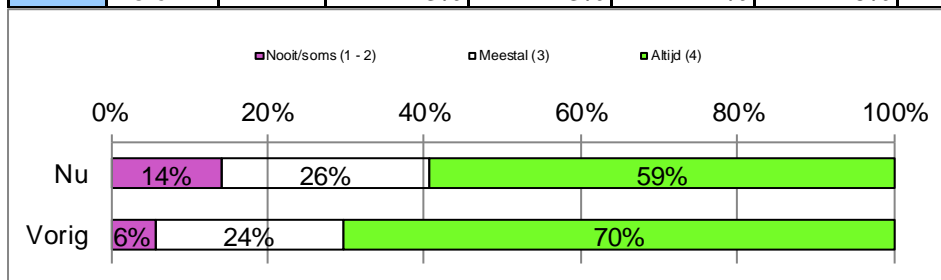
Vraag 38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 2 | 16 | 34 | 53 | 5 | 3,31 |
| | Perc. | | 2% | 15% | 32% | 50% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 2 | 15 | 51 | 4 | 3,68 |
| | Perc. | | 1% | 3% | 22% | 74% | | |



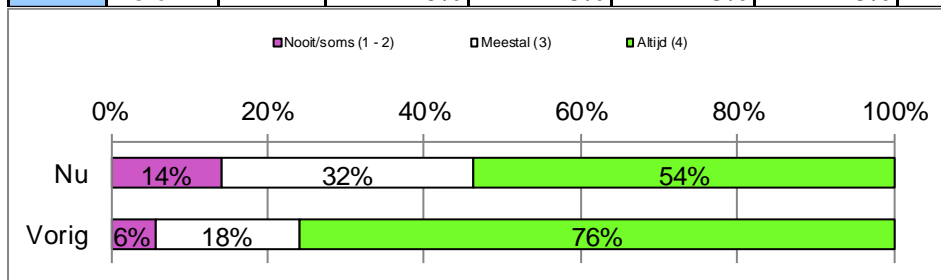
Vraag 39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 4 | 11 | 28 | 63 | 4 | 3,42 |
| | Perc. | | 4% | 10% | 26% | 59% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 2 | 2 | 17 | 50 | 2 | 3,62 |
| | Perc. | | 3% | 3% | 24% | 70% | | |



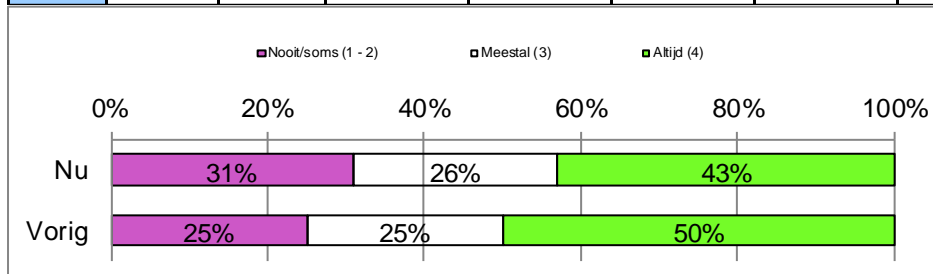
Vraag 40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 7 | 8 | 34 | 57 | 4 | 3,33 |
| | Perc. | | 7% | 8% | 32% | 54% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 4 | 13 | 54 | 2 | 3,70 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 18% | 76% | | |



Vraag 41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 12 | 21 | 28 | 46 | 3 | 3,01 |
| | Perc. | | 11% | 20% | 26% | 43% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 11 | 7 | 18 | 36 | 1 | 3,10 |
| | Perc. | | 15% | 10% | 25% | 50% | | |

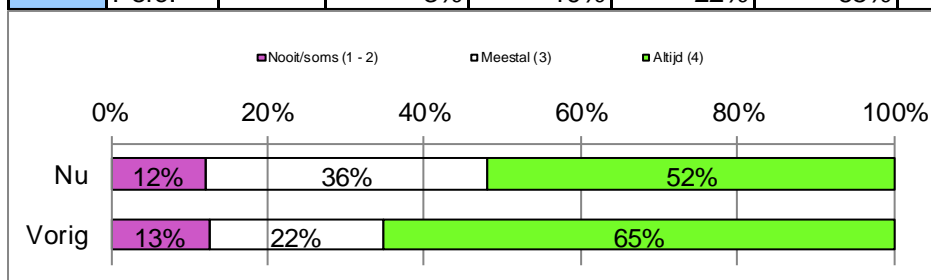


3.7 Deskundigheid

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.

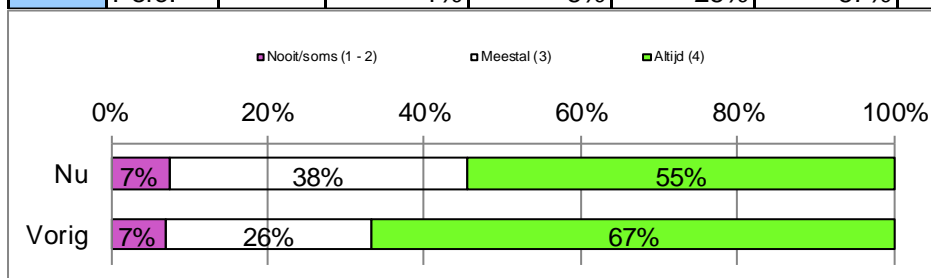
Vraag 42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 13 | 39 | 56 | 2 | 3,40 |
| | Perc. | | 0% | 12% | 36% | 52% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 2 | 7 | 16 | 47 | 1 | 3,50 |
| | Perc. | | 3% | 10% | 22% | 65% | | |



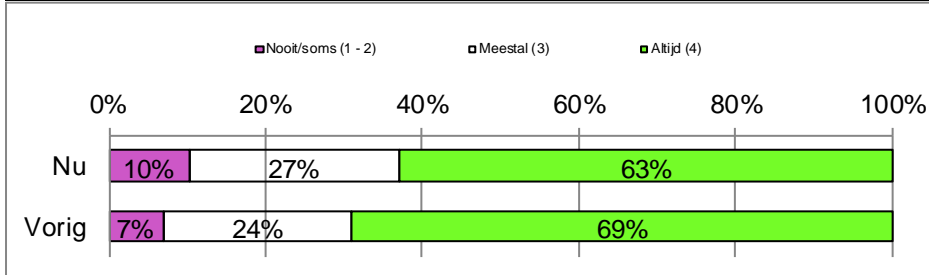
Vraag 43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 2 | 6 | 41 | 59 | 2 | 3,45 |
| | Perc. | | 2% | 6% | 38% | 55% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 4 | 19 | 48 | 1 | 3,58 |
| | Perc. | | 1% | 6% | 26% | 67% | | |



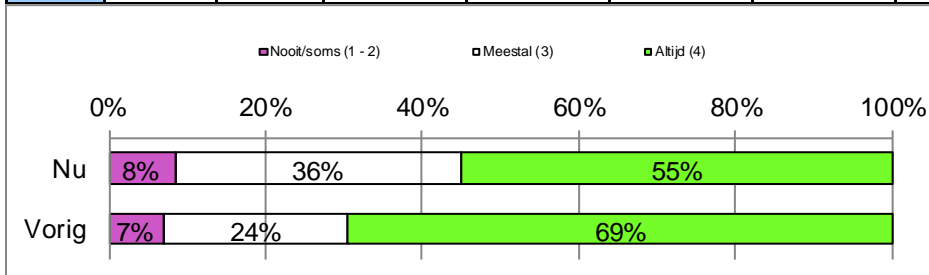
Vraag 44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 1 | 10 | 29 | 68 | 2 | 3,52 |
| | Perc. | | 1% | 9% | 27% | 63% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 4 | 17 | 49 | 2 | 3,61 |
| | Perc. | | 1% | 6% | 24% | 69% | | |



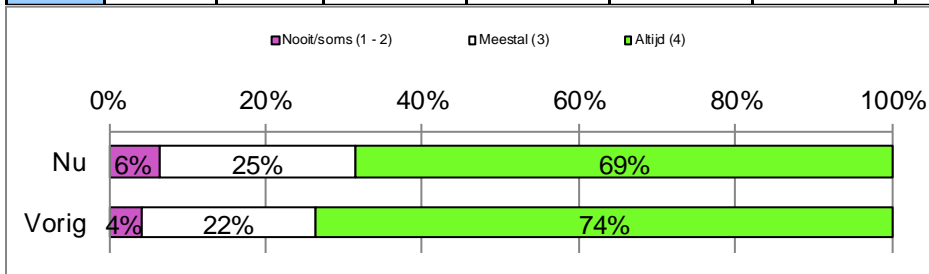
Vraag 45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 9 | 39 | 59 | 3 | 3,47 |
| | Perc. | | 0% | 8% | 36% | 55% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 4 | 17 | 50 | 1 | 3,61 |
| | Perc. | | 1% | 6% | 24% | 69% | | |



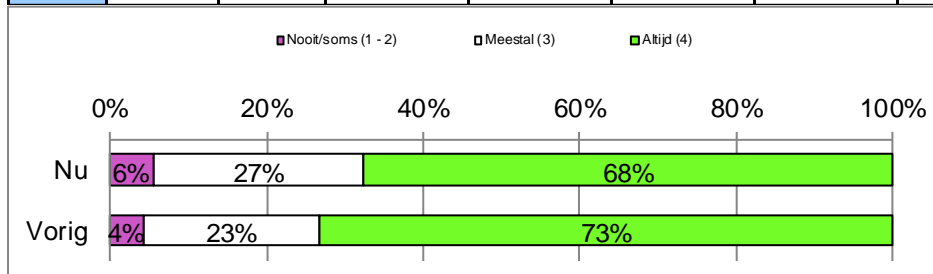
Vraag 46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 7 | 27 | 74 | 2 | 3,62 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 25% | 69% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 3 | 16 | 53 | 1 | 3,69 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 22% | 74% | | |



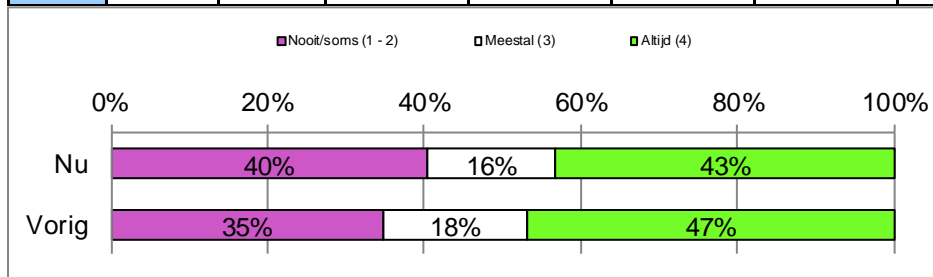
Vraag 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 0 | 6 | 29 | 73 | 2 | 3,62 |
| | Perc. | | 0% | 6% | 27% | 68% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 0 | 3 | 16 | 52 | 2 | 3,69 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 23% | 73% | | |



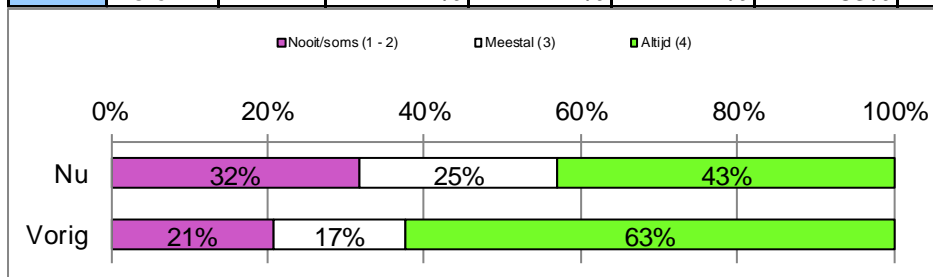
Vraag 48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerklodjes, bedorven eten in de koelkast)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 22 | 20 | 17 | 45 | 6 | 2,82 |
| | Perc. | | 21% | 19% | 16% | 43% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 16 | 7 | 12 | 31 | 7 | 2,88 |
| | Perc. | | 24% | 11% | 18% | 47% | | |



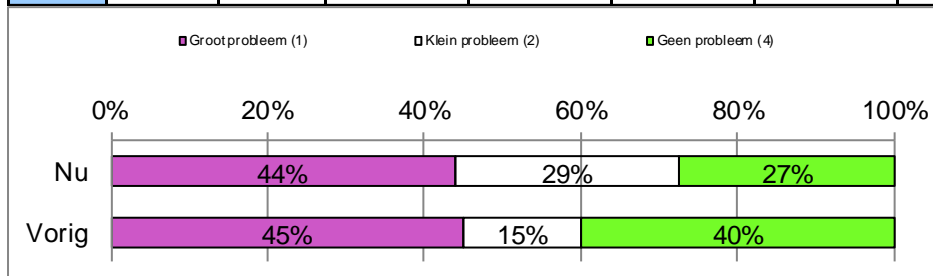
Vraag 49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 11 | 23 | 27 | 46 | 3 | 3,01 |
| | Perc. | | 10% | 21% | 25% | 43% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 5 | 10 | 12 | 45 | 1 | 3,35 |
| | Perc. | | 7% | 14% | 17% | 63% | | |



Vraag 50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

| | | Totaal | Groot probleem (1) | Klein probleem (2) | Geen probleem (4) | N.v.t. | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|--------------------|--------------------|-------------------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 32 | 21 | 20 | 35 | 2 | 2,11 |
| | Perc. | | 44% | 29% | 27% | | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 18 | 6 | 16 | 32 | 1 | 2,35 |
| | Perc. | | 45% | 15% | 40% | | | |

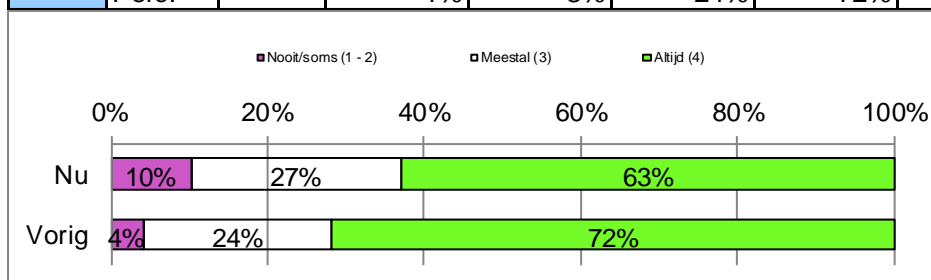


3.8 Effectiviteit

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

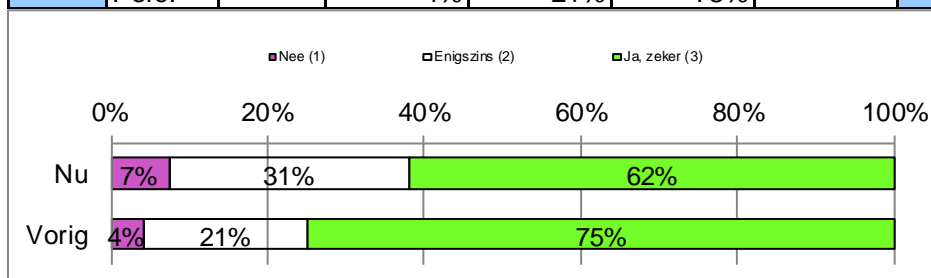
Vraag 51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 1 | 10 | 29 | 68 | 2 | 3,52 |
| | Perc. | | 1% | 9% | 27% | 63% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 1 | 2 | 17 | 51 | 2 | 3,66 |
| | Perc. | | 1% | 3% | 24% | 72% | | |



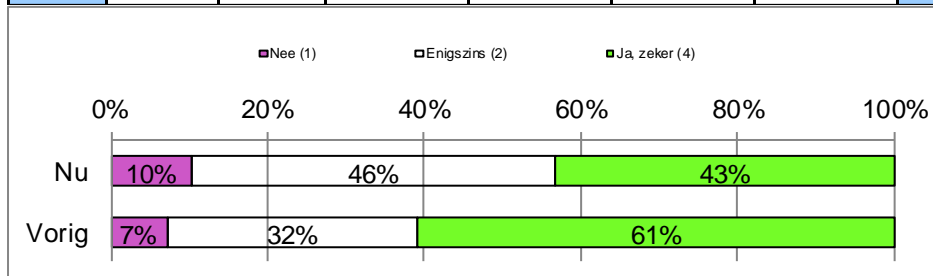
Vraag 52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?

| | | Totaal | Nee (1) | Enigszins (2) | Ja, zeker (3) | Blanco | Gem. (1 - 3) |
|-------|--------|--------|---------|---------------|---------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 8 | 33 | 67 | 2 | 2,55 |
| | Perc. | | 7% | 31% | 62% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 3 | 15 | 54 | 1 | 2,71 |
| | Perc. | | 4% | 21% | 75% | | |



Vraag 53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

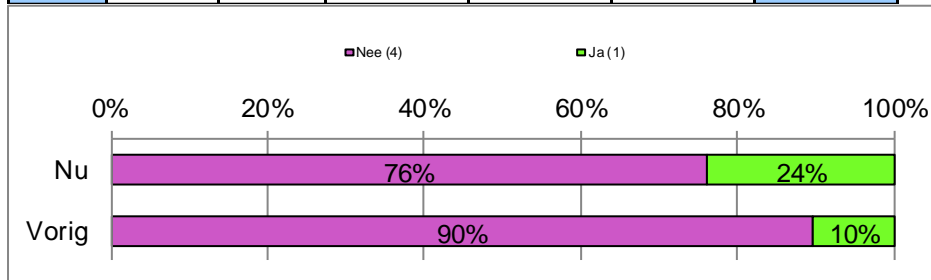
| | | Totaal | Nee (1) | Enigszins (2) | Ja, zeker (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|---------------|---------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 11 | 49 | 46 | 4 | 2,76 |
| | Perc. | | 10% | 46% | 43% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 5 | 22 | 42 | 4 | 3,14 |
| | Perc. | | 7% | 32% | 61% | | |



3.9 Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Vraag 54. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?

| | | Totaal | Nee (4) | Ja (1) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 80 | 25 | 5 | 3,29 |
| | Perc. | | 76% | 24% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 61 | 7 | 5 | 3,69 |
| | Perc. | | 90% | 10% | | |



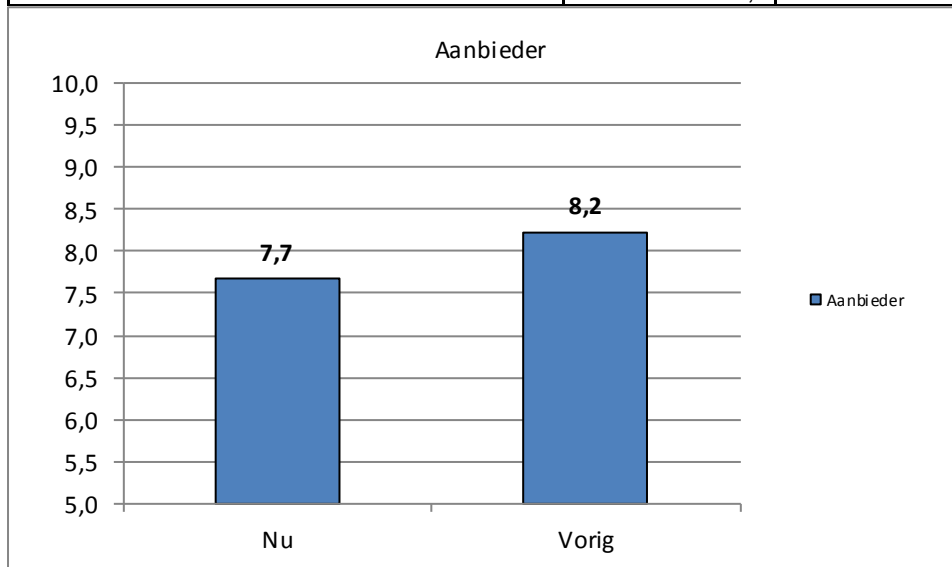
Vraag 55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)

| Vervelende ervaringen met aanbieder | Nu | Vorig |
|---|------------|-------|
| Niet nagekomen afspraken | 20% (N=10) | 0% |
| Administratieve fouten | 8% (N=4) | 0% |
| Ondeskundigheid van een hulp | 10% (N=5) | 31% |
| Niet opdagen van een hulp | 16% (N=8) | 15% |
| Niet willen werken van een hulp | 6% (N=3) | 8% |
| Niet 'klikken' met een hulp | 20% (N=10) | 23% |
| Beschadiging persoonlijke bezittingen | 8% (N=4) | 15% |
| Verdenking van diefstal | 4% (N=2) | 0% |
| Vervelende of intimiderende opmerkingen | 0% (N=0) | 0% |
| Ongewenste intimiteiten | 0% (N=0) | 0% |
| Anders | 6% (N=3) | 8% |
| Totaal aantal vervelende ervaringen | 49 | 13 |

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

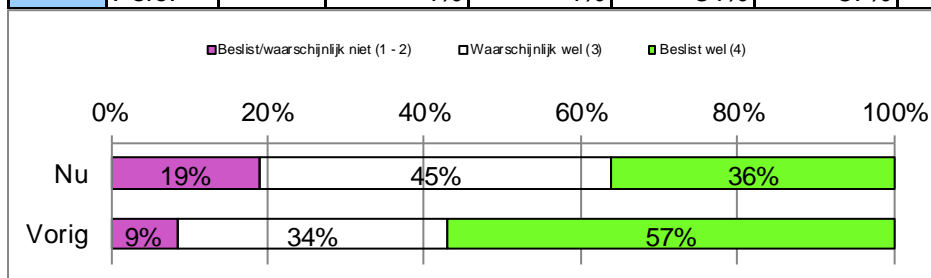
Vraag 56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

| Beoordelingscijfer (0 - 10) | Nu | Vorig |
|-----------------------------|-----|-------|
| Aanbieder | 7,7 | 8,2 |



Vraag 57. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?

| | | Totaal | Beslist niet (1) | Waarschijnlijk niet (2) | Waarschijnlijk wel (3) | Beslist wel (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|------------------|-------------------------|------------------------|-----------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 110 | 3 | 17 | 47 | 38 | 5 | 3,14 |
| | Perc. | | 3% | 16% | 45% | 36% | | |
| Vorig | Aantal | 73 | 3 | 3 | 24 | 40 | 3 | 3,44 |
| | Perc. | | 4% | 4% | 34% | 57% | | |

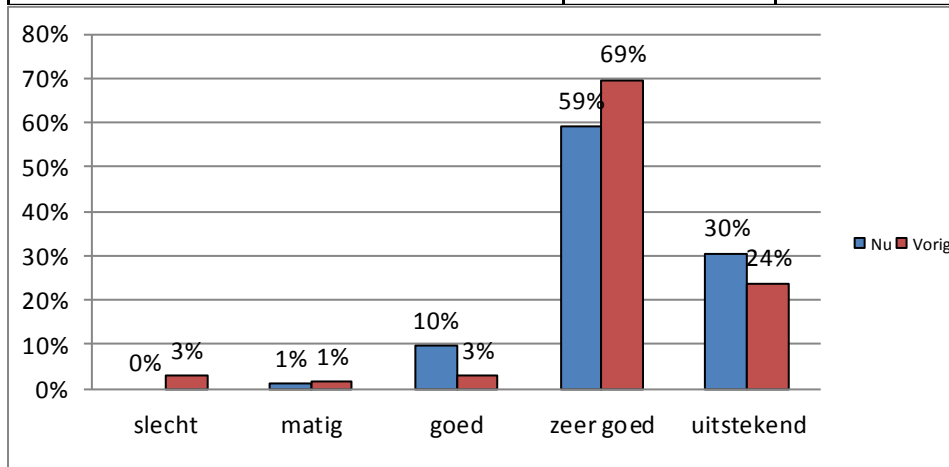


3.10 Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

Vraag 58. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

| Gezondheid | Nu | Vorig |
|------------|-----|-------|
| Slecht | 0% | 3% |
| Matig | 1% | 1% |
| Goed | 10% | 3% |
| Zeer goed | 59% | 69% |
| Uitstekend | 30% | 24% |

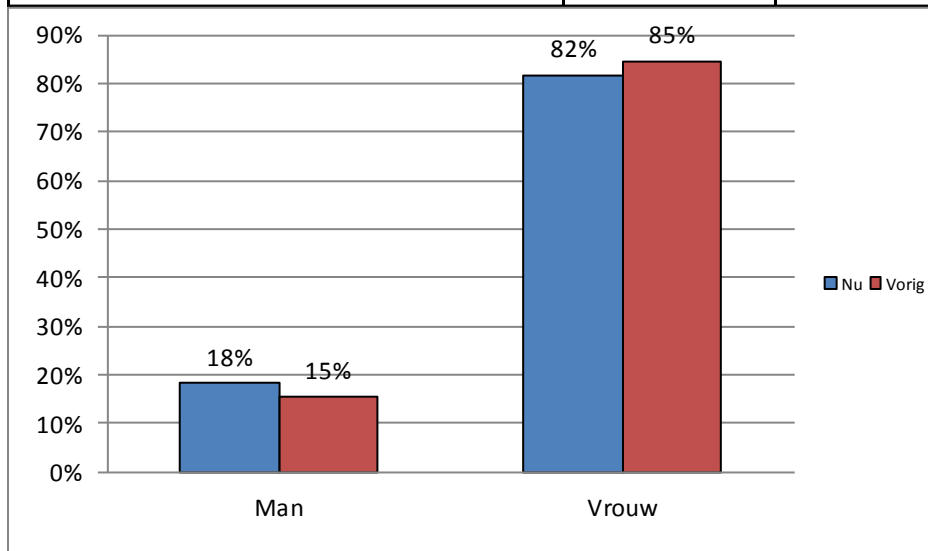


Vraag 59. Wat is uw leeftijd?

| Leeftijd | Nu | Vorig |
|------------|-----|-------|
| 18 - 24 jr | 0% | 0% |
| 25 - 34 jr | 0% | 0% |
| 35 - 44 jr | 8% | 6% |
| 45 - 54 jr | 16% | 17% |
| 55 - 64 jr | 28% | 29% |
| 65 - 74 jr | 21% | 28% |
| 75 - 84 jr | 21% | 18% |
| 85 - 94 jr | 6% | 3% |
| 95+ jr | 1% | 0% |

Vraag 60. Bent u een man of een vrouw?

| Geslacht | Nu | Vorig |
|----------|-----|-------|
| Man | 18% | 15% |
| Vrouw | 82% | 85% |



Vraag 61. Wat is uw woonsituatie?

| Woonsituatie | Nu | Vorig |
|--------------------------------------|-----|-------|
| Ik woon alleen | 64% | 65% |
| Ik woon samen met 1 of meer personen | 36% | 35% |

Vraag 62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

| Opleidingsniveau | Nu | Vorig |
|---|-----|-------|
| Geen opleiding | 29% | 28% |
| Lager onderwijs | 22% | 23% |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs | 17% | 17% |
| Middelbaar algem. voortgezet onderwijs | 19% | 17% |
| Middelbaar beroepsonderwijs | 7% | 8% |
| HAVO/VWO | 3% | 0% |
| Hoger beroepsonderwijs | 1% | 6% |
| Universiteit | 0% | 0% |
| Anders | 3% | 2% |

Vraag 63. Wat is het geboorteland van uzelf?

| Geboorteland van uzelf | Nu | Vorig |
|------------------------|-----|-------|
| Nederland | 32% | 40% |
| Indonesië | 0% | 1% |
| Suriname | 17% | 11% |
| Marokko | 2% | 0% |
| Turkije | 48% | 43% |
| Duitsland | 0% | 0% |
| Ned. Antillen | 0% | 1% |
| Aruba | 0% | 0% |
| anders | 2% | 3% |

Vraag 64. Wat is het geboorteland van uw vader?

| Geboorteland van uw vader | Nu | Vorig |
|---------------------------|-----|-------|
| Nederland | 29% | 38% |
| Indonesië | 0% | 0% |
| Suriname | 17% | 13% |
| Marokko | 2% | 0% |
| Turkije | 50% | 44% |
| Duitsland | 0% | 0% |
| Ned. Antillen | 0% | 1% |
| Aruba | 0% | 0% |
| anders | 2% | 3% |

Vraag 65. Wat is het geboorteland van uw moeder?

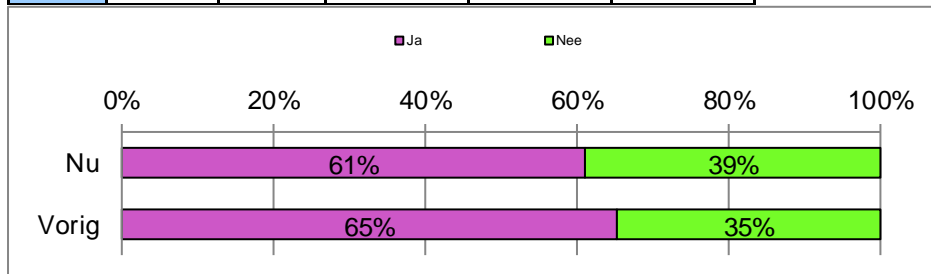
| Geboorteland van uw moeder | Nu | Vorig |
|----------------------------|-----|-------|
| Nederland | 28% | 41% |
| Indonesië | 1% | 0% |
| Suriname | 17% | 13% |
| Marokko | 2% | 0% |
| Turkije | 50% | 43% |
| Duitsland | 0% | 0% |
| Ned. Antillen | 0% | 1% |
| Aruba | 0% | 0% |
| anders | 2% | 1% |

Vraag 66. In welke taal praat u thuis het meeste?

| Geboorteland van uw moeder | Nu | Vorig |
|----------------------------|-----|-------|
| Nederlands | 42% | 50% |
| Fries | 0% | 0% |
| Nederlands dialect | 1% | 0% |
| Indonesisch | 0% | 0% |
| Sranan (Surinaams) | 4% | 6% |
| Marokkaans-Arabisch | 2% | 0% |
| Turks | 47% | 44% |
| Duits | 0% | 0% |
| Papiaments (Ned. Antillen) | 1% | 0% |
| anders | 4% | 0% |

Vraag 67. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

| | | Totaal | Ja | Nee | Blanco |
|-------|--------|--------|-----|-----|--------|
| Nu | Aantal | 75 | 66 | 42 | -33 |
| | Perc. | | 61% | 39% | |
| Vorig | Aantal | 123 | 79 | 42 | 2 |
| | Perc. | | 65% | 35% | |



Vraag 68. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)

| Door wie geholpen bij het invullen | Nu | Vorig |
|---------------------------------------|-----|-------|
| Door mijn familie/gezinslid | 62% | 56% |
| Door mijn partner | 3% | 4% |
| Door mijn huishoudelijke hulp | 0% | 8% |
| Door een andere hulp- of zorgverlener | 21% | 18% |
| Door iemand anders | 15% | 14% |
| Totaal aantal keren hulp | 67 | 78 |

Vraag 69. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

| Hoe geholpen bij het invullen | Nu | Vorig |
|---|-----|-------|
| Heeft de vragen voorgelezen | 67% | 61% |
| Heeft mijn antwoorden opgeschreven | 20% | 18% |
| Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord | 0% | 3% |
| Heeft de vragen in mijn taal vertaald | 44% | 37% |
| Heeft op een andere manier geholpen | 0% | 0% |
| Totaal manieren geholpen | 86 | 93 |

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

Hieronder staan de antwoorden van de personen die hulp bij het huishouden ontvangen of ontvingen op de vraag “ *Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder?*”. De antwoorden zijn gecategoriseerd naar onderwerp van de indicatoren.

Afspraken over de hulp bij het huishouden

- Betere communicatie en een vaste contactpersoon die over de huishoudelijke hulp gaat, want ik weet niet wie dat is.
- Dat ik 1 vaste persoon blijf houden.
- Ik wil graag 1 persoon voor maandag en donderdagmiddag na 1 uur. Geen verschillende personen.
- Meer uren.
- Zou graag meer uren willen hebben zodat hulp extra dingen kan doen.
- Meer uren.
- Meer uren. De huidige uren die worden vergoed vanuit de gemeente zijn onvoldoende, waardoor de hulp de meeste taken niet kan uitvoeren.
- Tijd is te kort. Mijn hulp is nooit klaar met huishouden.
- De uren zijn te weinig. Ik wil meer uren.
- Meer tijd, zodat de hulp goed kan schoonmaken.
- Meer uren voor huishoudelijke hulp.
- Ik wil meer uren.
- Vaste medewerker.
- Meer uren.
- Aantal keer verhogen van de hulp die ik krijg.
- Aantal uren. Ik krijg maar 2 uur per week, waarbij strijkwerk nooit gedaan wordt en ik heel veel dingen zelf moet doen om ervoor te zorgen dat de basis schoonmaak gedaan kan worden, zoals ramen zemen, de keuken.
- Ik wil meer uren, 2 uur per week is niet voldoende.
- Ik wil meer uren. 2 uur is weinig, soms redt de hulp het niet.
- Graag meer uren.
- Hopelijk blijft de huidige hulp voor vast.
- Elke week een vaste hulp die ook blijft.
- Wat meer tijd want van 4,5 uur naar 3 uur lukt niet.
- Meer uren misschien, soms hebben ze geen tijd voor een praatje.
- Iets meer hulp voor boodschappen, supermarkt te ver weg, geen tijd voor.
- Ik zou meer uren per week willen.
- De laatste hulp houden.
- Meer uren.
- Volgens WMO heb ik recht op 3,5 uur, ik krijg echter maar 3 uur hulp. Mijn hulp is geweldig, maar aangezien ik zelf mantelzorger ben heb ik meer hulp nodig. Hier is huisarts mee bezig.
- Meer tijd.
- Voor een regelmatige hulp.

Bejegening door de hulp bij het huishouden

- Inlevingsvermogen.

Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden

- Iemand die betrouwbaar is en de Nederlandse taal beheerst.

- Dat ik meer geholpen kan worden. Als ik bel word ik nooit teruggebeld en ik weet ook niet wie mijn contactpersoon is.

Deskundigheid van de hulp bij het huishouden

- Vaste kracht is uitstekend. Tweede kracht goed, hulp is zelf ook wat ouder. Derde kracht te jong, te veel aansturing nodig.
- Dat ook eens de hoge en lage richeltjes afgestoft worden.
- Ik ben tevreden over de huishoudelijke hulp. Alles wordt naar mijn wens gedaan.
- Ik ben tevreden over de hulp bij het huishouden.

Effectiviteit van de hulp bij het huishouden

- De uren zijn te weinig waardoor het werk niet afkomt. Ik heb 3 uur nodig niet 2 uur.
- Langer hulp.
- Wij vinden dat huishoudelijke hulp te weinig doet.
- Dat er veel sneller gewerkt kan worden.
- Financiële gedeelte, deze moet ik eerst naar CAK overmaken, vervolgens weer declareren. Hier gaat een lange periode overheen, vandaar liever direct afhandelen met de zorgverzekering.
- Dat de aannemer en gemeente met alle regels hetzelfde omgaan, vooral met uren en pakketten. Nu hebben ze beide aparte uitleg van uren en pakketten.
- Een groter pakket voor indicatie, huidig pakket is niet voldoende.
- De aanbieder moet administratief beter op orde zijn.

Overig

- Meer communiceren vanuit het hoofdkantoor.
- Graag goede Nederlands sprekende hulp.
- Ik vind het zo prima.
- Communicatie.
- Turkse hulp.
- Ik ben tevreden over de huishoudelijke hulp.
- Gaat goed zo.
- Niets (10x)
- N.v.t. (8x)
- Niks (3x)
- Geen (2x)
- Nee niets.
- Niets veranderen, het is goed zo.
- Niks, alles is naar wens.
- Niks veranderen.
- Geen mening.
- Weet ik niet.
- Niks toe te voegen.
- Op dit moment niets.
- Niets. Het is prima zoals het is. Zeer goede samenwerking. Ben heel tevreden met mijn fijne hulp.
- Niets, alles is super. Bewoner is dolblij, hulp is geweldig.
- Niks veranderen.
- Voorlopig niets wat van toepassing kan zijn.
- Ik kom er even niet op.

•
Bijlage 1 Vragenlijst

| |
|------|
| CODE |
|------|



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

De vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, en is gebaseerd op het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden, opgesteld door ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, d.d. 27 augustus 2008

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

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 30 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 **[NAAM AANBIEDER]**.

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 niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordvelop.

Als u vragen heeft dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. 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 verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

Nee

Ja

A ERVARINGEN MET DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN VAN

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 voor u heeft georganiseerd. *Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.*

- Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen van Is dat juist?**
 - nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp?(een postzegel is niet nodig)*
 - ja
- Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?**
 - 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 volgende vraag gaat over de **hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

- Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?**
 - minder dan 2 uur
 - 2 tot 4 uur
 - 4 tot 7 uur
 - 7 tot 10 uur
 - 10 tot 13 uur
 - 13 tot 16 uur
 - 16 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.

- 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 (meer) → **Ga naar vraag 6**
 - 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.

- Zijn er mondelinge 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 mondelinge werkafspraken → **Ga naar vraag 8**
 - ja, mondelinge werkafspraken
- Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**
 - nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

8. **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 14**
 - ja, schriftelijke werkafspraken
9. **Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
10. **Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?**
- nee
 - ja
11. **Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?**
- nee
 - ja
12. **Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
13. **Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?**
- 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.

14. **Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
15. **Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
16. **Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)**
- nee
 - ja
17. **Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)**
- nee
 - ja

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

18. **Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?**
- een groot probleem
 - een klein probleem
 - geen probleem

19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?
- nee
 - ja
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?
- nee
 - ja
21. 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.

22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
-

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.

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

32. 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)

33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

- 1 persoon → *Ga naar vraag 35*
- 2 personen
- 3-4 personen
- 5 of meer personen

34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

- een groot probleem
- een klein probleem
- geen probleem

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?

- 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.

42. **Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
43. **Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
44. **Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
45. **Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
46. **Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
47. **Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

50. **Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?**

- een groot probleem
- een klein probleem
- geen probleem
- niet van toepassing (mijn hulp spreekt mijn taal)

EFFECTIVITEIT

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

52. **Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?**

- nee
- ja, enigszins
- ja, zeker

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

- nee
- ja, enigszins

- ja, zeker

C ALGEMEEN OORDEEL OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

54. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?

nee → **Ga naar vraag 56**

ja

55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

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

(a.u.b. in blokletters)

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

56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 be-

tekent: 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
- 1 huishouden
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 uitstekende hulp bij het huishouden

57. Zou u deze aanbieder (thuiszorgorganisatie 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.

58. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

59. Wat is uw leeftijd?

- 18 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

60. Bent u een man of een vrouw?

- man
- vrouw

61. Wat is uw woonsituatie?

- ik woon alleen
- ik woon samen met één of meer personen

62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

(een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

63. Wat is het geboorteland van uzelf?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname

- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalige) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

64. Wat is het geboorteland van uw vader?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalige) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

65. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalige) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

66. In welke taal praat u thuis het meeste?

- Nederlands
- Fries
- Nederlands dialect

- Indonesisch
- Sranan (Surinaams)
- Marokkaans-Arabisch
- Turks
- Duits
- Papiaments (Nederlandse Antillen)
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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

- nee → **Ga naar vraag 70**
- ja

68. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)

- door mijn familie-/gezinslid
- door mijn partner
- door mijn huishoudelijke hulp
- door een andere hulp- of zorgverlener
- door iemand anders

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

- 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, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

TOT SLOT

70. 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.

71. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst

