



Rapportage CQI-meting Hulp bij het Huishouden

Wilgaerden

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Juni 2015

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.

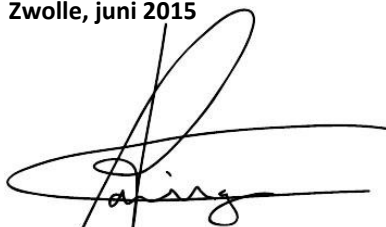
De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek 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 volgens de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut door onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS Onderzoek in opdracht van Wilgaerden. 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.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Wilgaerden. Op deze plaats bedankt TRIQS Onderzoek mevrouw N. Limmen van Wilgaerden voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Wilgaerden voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, juni 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Laniga', with a large, sweeping flourish above it.

Drs. J.J. Laninga

TRIQS Onderzoek

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	2
INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING	4
DEEL 1 – OFFICIËLE RAPPORTAGE.....	5
01 LEESWIJZER	6
02 METHODE.....	9
03 RESPONSANALYSE	11
04 UITKOMSTEN METING	13
DEEL 2 – VERBETERSCORES	30
05 METHODE VERBETERSCORES	31
06 VERBETERKWADRANTEN	33
07 SAMENVATTING	39
BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES	40
BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST HULP BIJ HET HUISHOUDEN	44
BIJLAGE 3 – ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG	58
BIJLAGE 4 – OVERZICHTSTABEL VERBETERSCORES	63

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. Bij deze meting is gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling. 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. Omdat de meting is uitgevoerd volgens het protocol van het Kwaliteitsinstituut kan aan deze rapportage het keurmerk CQI worden verbonden.

Deze rapportage is opgesplitst in een aantal verschillende onderdelen, waarvan deel I het officiële gedeelte vormt. Dit gedeelte van de rapportage bevat een neutrale weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie, en valt derhalve onder de strikte CQI-richtlijnen. In de overige delen worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld en daarom vallen deze niet onder de CQI-richtlijnen.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode april t/m juni 2015 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: A.J. Mijnders, MSc

Dataverzameling: H.E Visser-Ruiters

Rapportage: A.J. Mijnders, MSc



DEEL 1 – OFFICIËLE RAPPORTAGE

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screener vragen 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 **screener vraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screener vraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screener vraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screener vraag 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.).

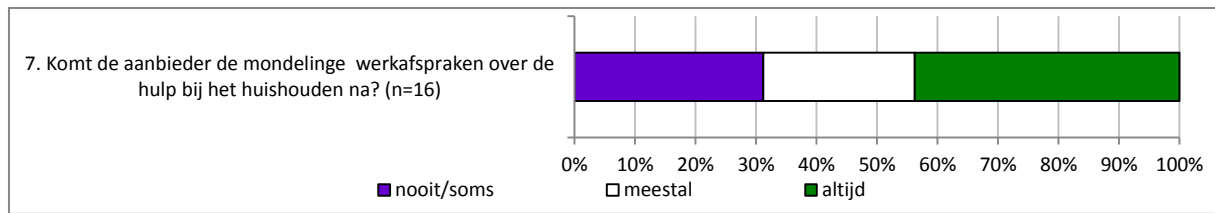
Staafdiagram

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.

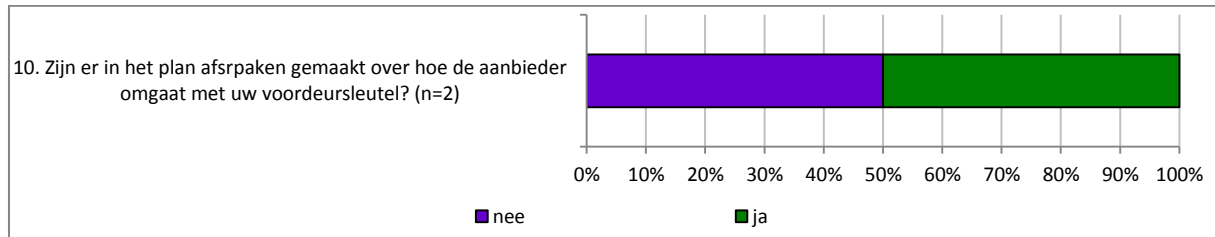
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit')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

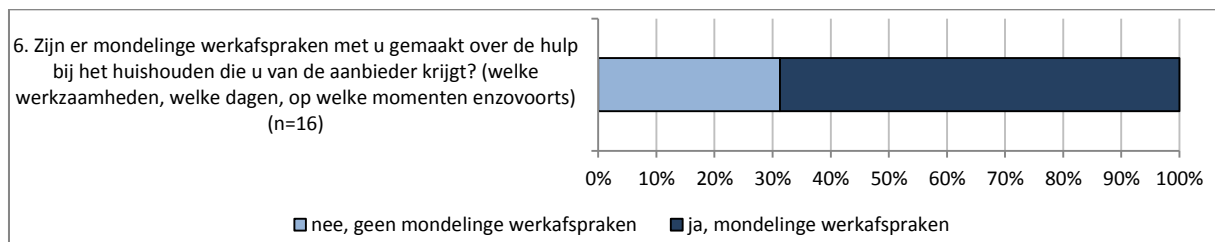
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



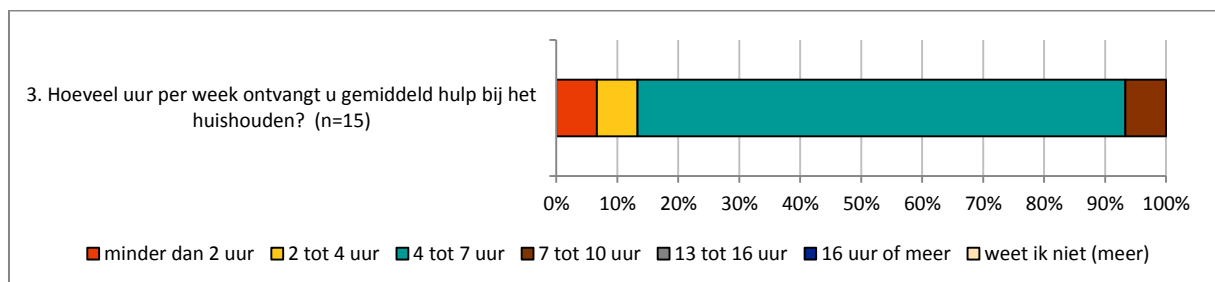
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).



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).



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



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 verbetercores worden samengesteld. Hoe hoger de verbetercore, 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 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 en 6 tonen vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbetercores. Tot slot wordt in hoofdstuk 7 een samenvatting gegeven van de hoofdstukken 4 t/m 6.

02 | METHODE

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI hulp bij het huishouden, vragenlijst voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden, versie 3.4. Deze vragenlijst bestaat uit 71 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 algemeen 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.

Voorbereiding 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 Wilgaerden heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Wilgaerden	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven); • 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 antwoordenvolp 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 15: Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
- Week 16: Herinnering aan geselecteerde cliënten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting;
- Week 19: Verzending vragenlijst en begeleidende brief aan non-respondenten;
- Week 21: 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

Kenmerken totale populatie

Onderstaande tabel toont de kenmerken van de totale populatie.

	totale populatie	%/SD*
man	65	19,06%
vrouw	276	80,94%
geslacht onbekend	0	0,00%
gemiddelde leeftijd	80,07	7,69

* Standaarddeviatie

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	65	19,06%	35	19,23%
vrouw	276	80,94%	145	79,67%
geslacht onbekend	0	0,00%	2	1,10%

Het resultaat van de Chi-kwadraat toets is een p-waarde van 0,896. 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, door het Kwaliteitsinstituut voorgeschreven, stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn omdat zij niet voldoen aan de exclusiecriteria. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. 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. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren zijn verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

(1) aantal cliënten benaderd	341
(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:	
de cliënt is overleden	3
adresgegevens zijn onjuist	1
behoort niet tot de doelgroep	15
korter dan 6 maanden in zorg	6
cliënt is jonger dan 16 jaar, leeftijd niet ingevuld of onwaarschijnlijke leeftijd	0
	25 -/-
(3) aantal cliënten terecht benaderd	316
(4) non-respons:	
aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	0
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	52
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	45
	97 -/-
(5) bruto respons	219
(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:	
minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld	2
vragen niet zelf beantwoord of het is onduidelijk welke hulp de cliënt gehad heeft	12
achtergrond gegevens niet of niet volledig ingevuld	23
	37 -/-
(7) netto respons	182
(8) bruto responspercentage	69,30%
(9) netto responspercentage	57,59%

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

04 | UITKOMSTEN METING

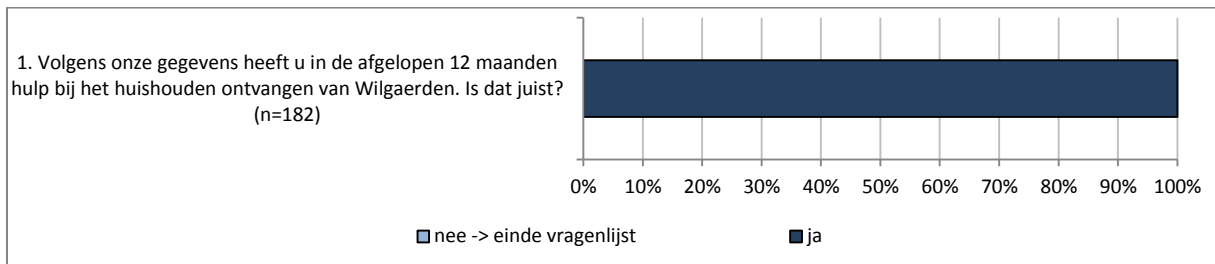
1 INLEIDING

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 verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een ‘n’ kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

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

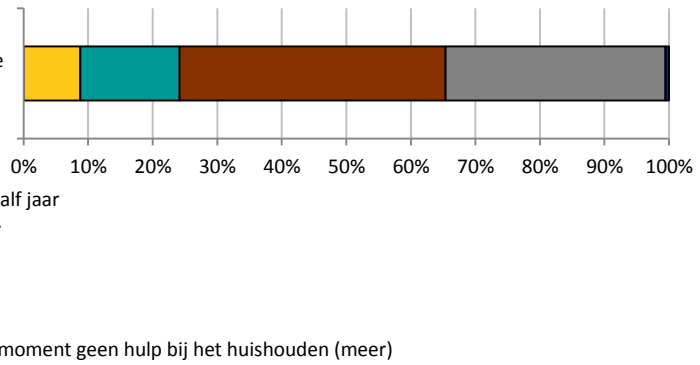
- De ontvangen huishoudelijke hulp (vraag 1 t/m 3)
- Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden (vraag 4 en 5)
- Afspraken over de huishoudelijke hulp (vraag 6 t/m 13)
- Communicatie(vraag 14 t/m 21)
- Bejegening en privacy (vraag 22 t/m 29)
- Betrouwbaarheid (vraag 30 t/m 41)
- Deskundigheid (vraag 42 t/m 50)
- Effectiviteit (vraag 51 t/m 53)
- Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden (vraag 54 t/m 57)
- Over uzelf (vraag 58 t/m 69)
- Slotvragen (vraag 70 t/m 71).

2 DE ONTVANGEN HUISHOUDELIJKE HULP



	nee -> einde vragenlijst	%	ja	%
v01	0	0%	182	100%

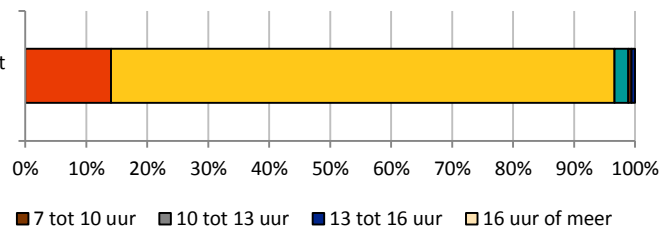
2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder? (n=182)



v02 %

minder dan een half jaar	0	0%
half jaar tot 1 jaar	16	8,8%
1 tot 2 jaar	28	15,4%
2 tot 5 jaar	75	41,2%
5 jaar of langer	62	34,1%
ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer)	1	0,5%

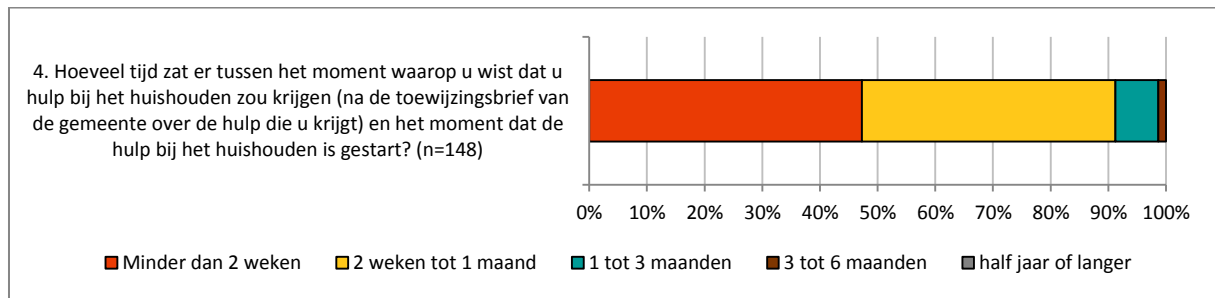
3. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden? (n=178)



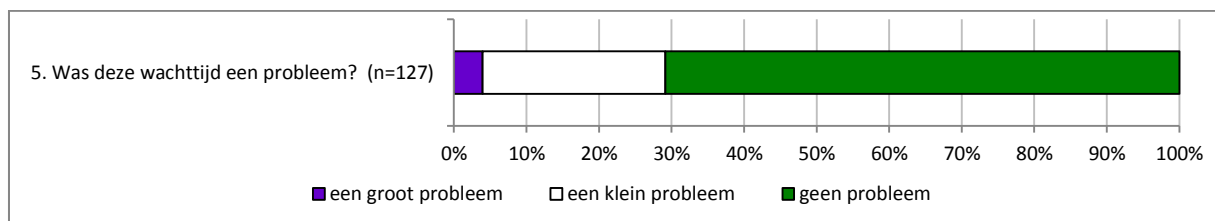
v03 %

minder dan 2 uur	25	14%
2 tot 4 uur	147	82,6%
4 tot 7 uur	4	2,2%
7 tot 10 uur	1	0,6%
10 tot 13 uur	0	0%
13 tot 16 uur	1	0,6%
16 uur of meer	0	0%
weet ik niet (meer)	1	

3 WACHTTIJD VOOR START HULP BIJ HET HUISHOUDEN

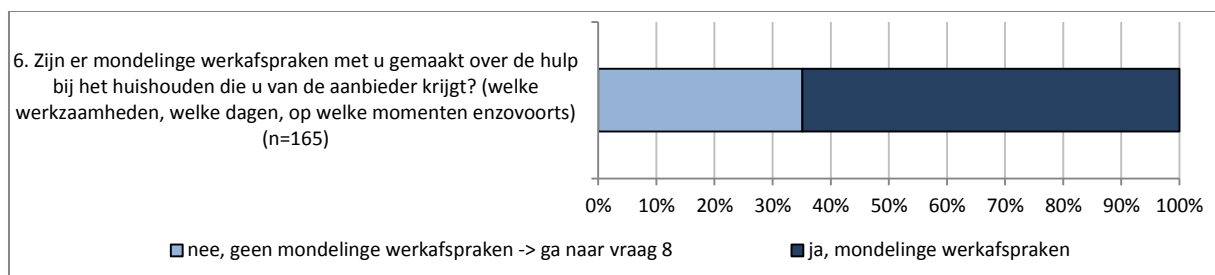


	v04	%
Minder dan 2 weken	70	47,3%
2 weken tot 1 maand	65	43,9%
1 tot 3 maanden	11	7,4%
3 tot 6 maanden	2	1,4%
half jaar of langer	0	0%
weet ik niet (meer)	30	

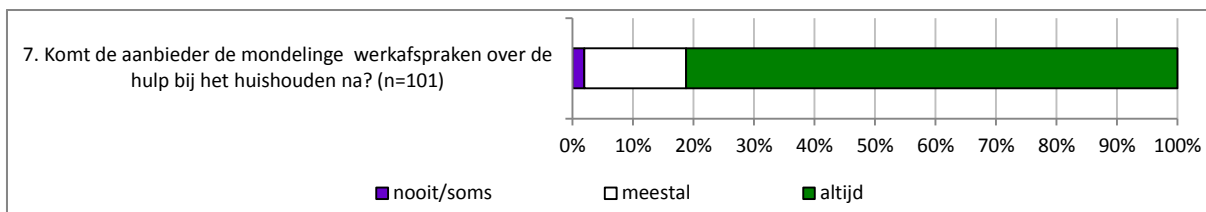


	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v05	5	3,9%	32	25,2%	90	70,9%

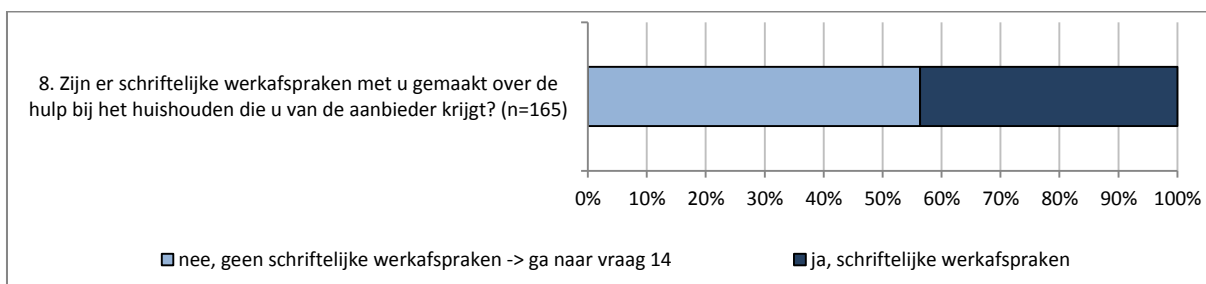
4 AFSPRAKEN OVER DE HUISHOUDELIJKE HULP



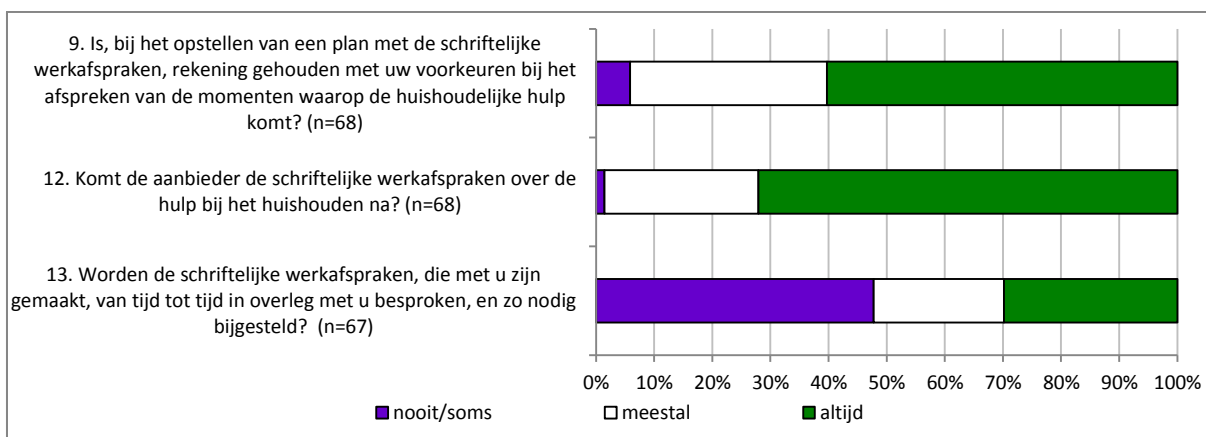
	v06	%
nee, geen mondelinge werkafspraken -> ga naar vraag 8	58	35,2%
ja, mondelinge werkafspraken	107	64,8%



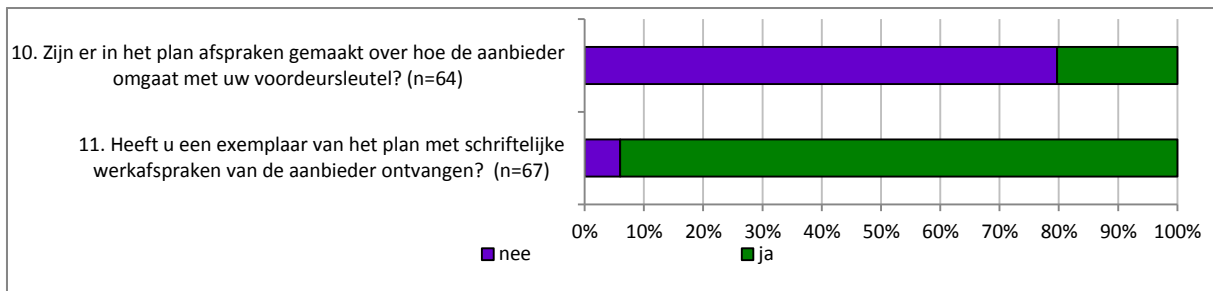
	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v07	0 0%	2 2%	17 16,8%	82 81,2%



	v08 %
nee, geen schriftelijke werkafspraken -> ga naar vraag 14	93 56,4%
ja, schriftelijke werkafspraken	72 43,6%

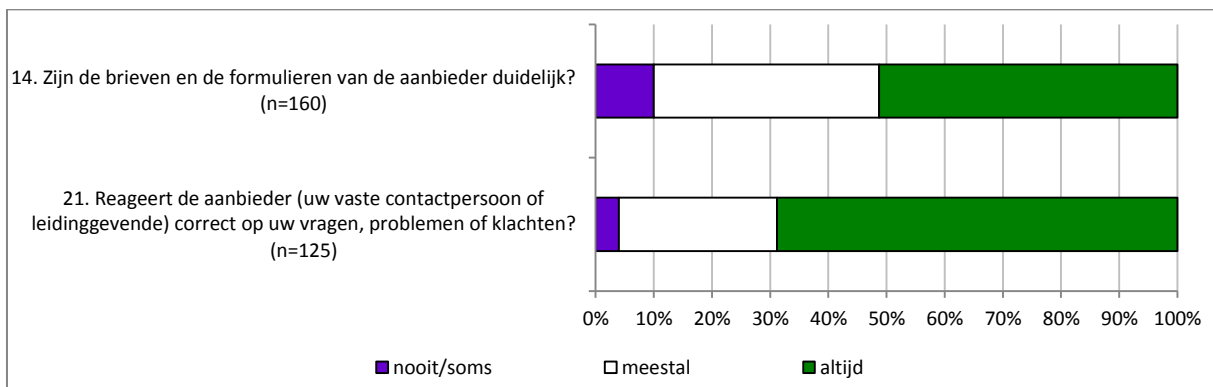


	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v09	2 2,9%	2 2,9%	23 33,8%	41 60,3%
v12	0 0%	1 1,5%	18 26,5%	49 72,1%
v13	20 29,9%	12 17,9%	15 22,4%	20 29,9%

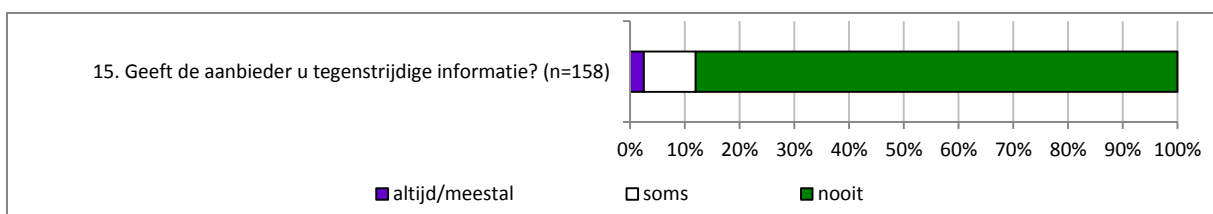


	nee %	ja %
v10	51 79,7%	13 20,3%
v11	4 6%	63 94%

5 COMMUNICATIE

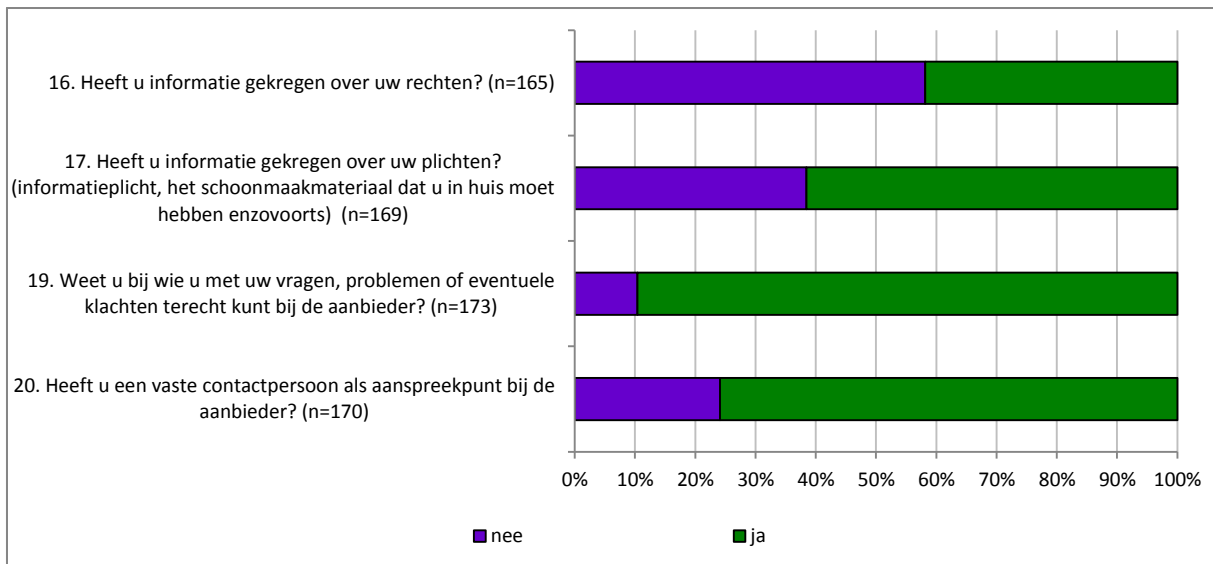


	nooit %	soms %	meestal %	altijd %	niet van toepassing
v14	5 3,1%	11 6,9%	62 38,8%	82 51,3%	-
v21	1 0,8%	4 3,2%	34 27,2%	86 68,8%	43

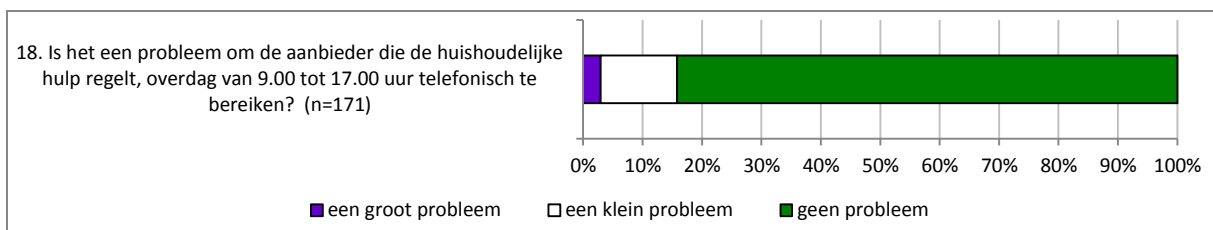


	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v15	139 88%	15 9,5%	3 1,9%	1 0,6%

Vraag 15 is zo gesteld dat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' een positieve ervaring. Daarom zijn in het staafdiagram de opties 'altijd' en 'meestal' samengevoegd en krijgen deze een paarse kleur.

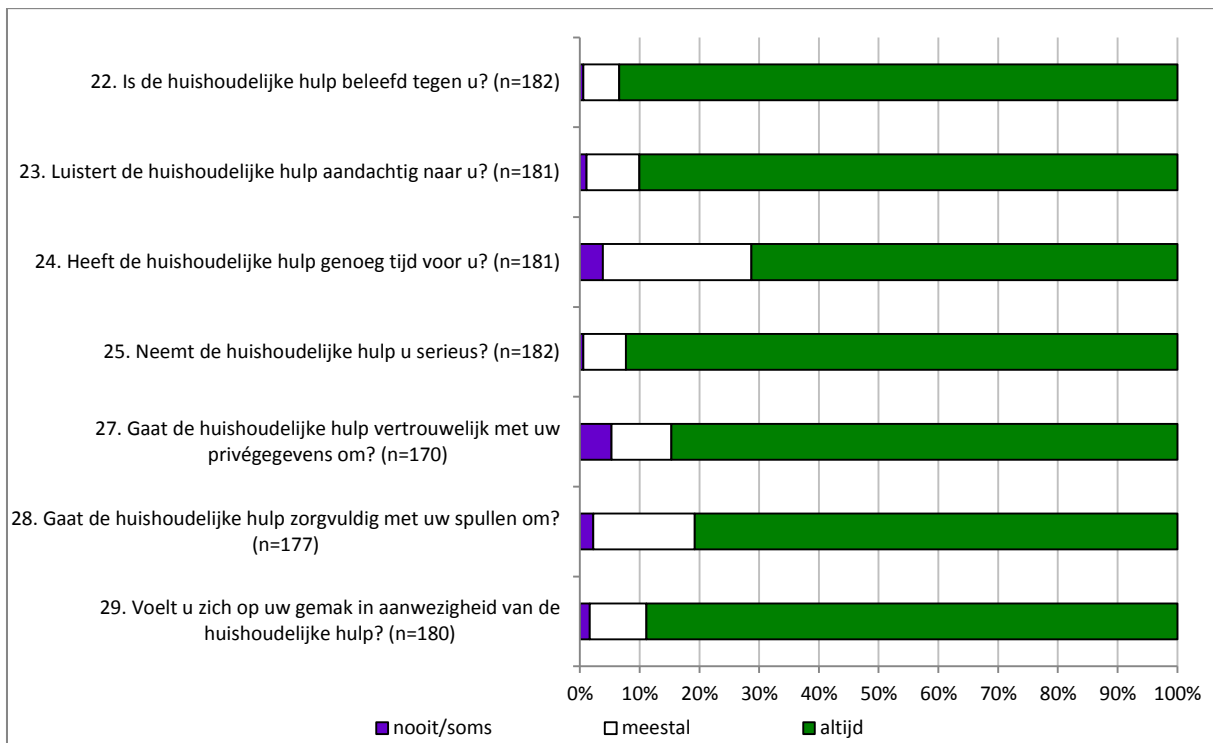


	nee	%	ja	%
v16	96	58,2%	69	41,8%
v17	65	38,5%	104	61,5%
v19	18	10,4%	155	89,6%
v20	41	24,1%	129	75,9%

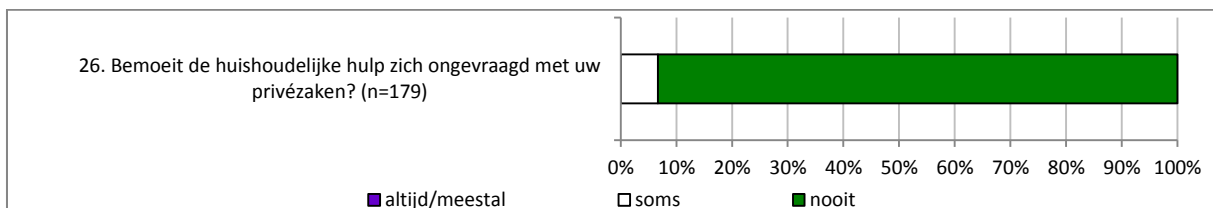


	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v18	5	2,9%	22	12,9%	144	84,2%

6 ERVARINGEN MET DE HULP HUISHOUDELIJKE HULP



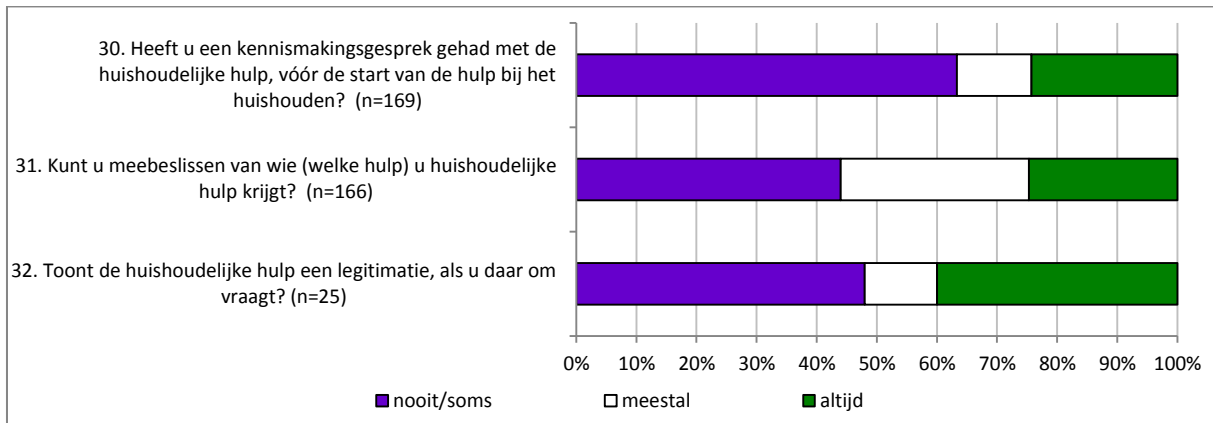
	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v22	0 0%	1 0,5%	11 6%	170 93,4%
v23	0 0%	2 1,1%	16 8,8%	163 90,1%
v24	1 0,6%	6 3,3%	45 24,9%	129 71,3%
v25	0 0%	1 0,5%	13 7,1%	168 92,3%
v27	6 3,5%	3 1,8%	17 10%	144 84,7%
v28	0 0%	4 2,3%	30 16,9%	143 80,8%
v29	1 0,6%	2 1,1%	17 9,4%	160 88,9%



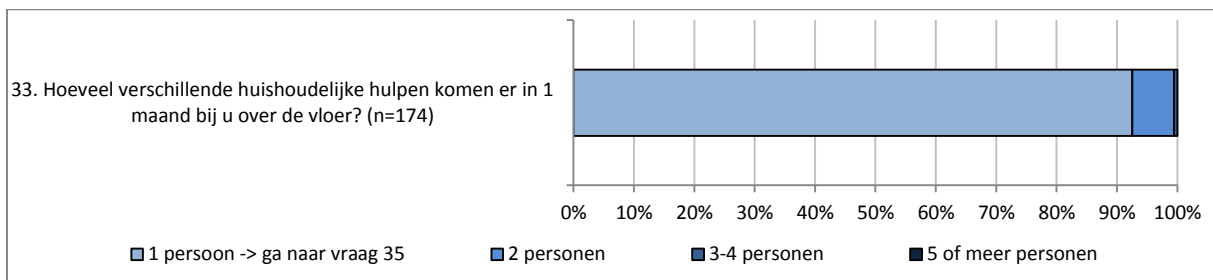
	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v26	167 93,3%	12 6,7%	0 0%	0 0%

Vraag 26 is zo gesteld dat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' een positieve ervaring. Daarom zijn in het staafdiagram de opties 'altijd' en 'meestal' samengevoegd en krijgen deze een paarse kleur.

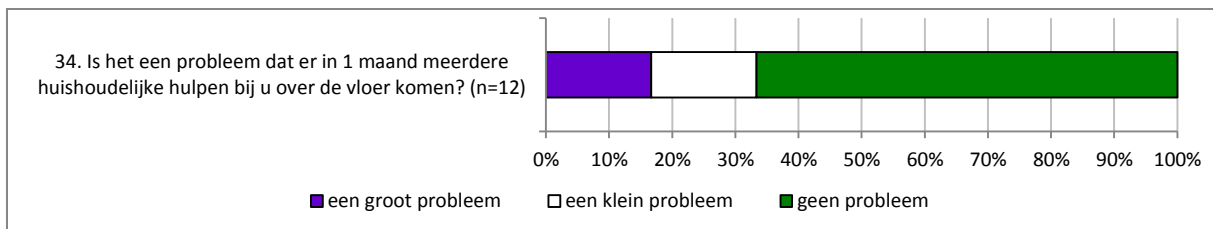
7 BETROUWBAARHEID



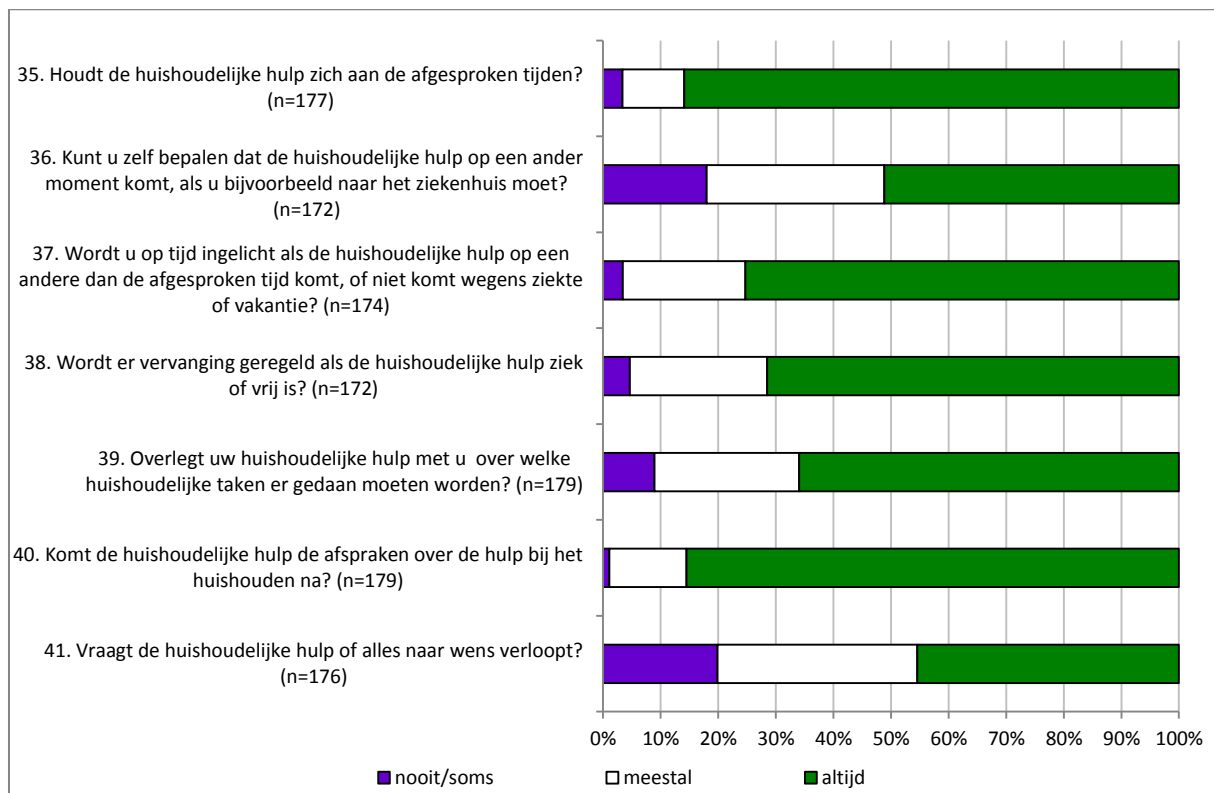
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing
v30	91	53,8%	16	9,5%	21	12,4%	41	24,3%	-
v31	40	24,1%	33	19,9%	52	31,3%	41	24,7%	-
v32	10	40%	2	8%	3	12%	10	40%	144



	v33	%
1 persoon -> ga naar vraag 35	161	92,5%
2 personen	12	6,9%
3-4 personen	1	0,6%
5 of meer personen	0	0%

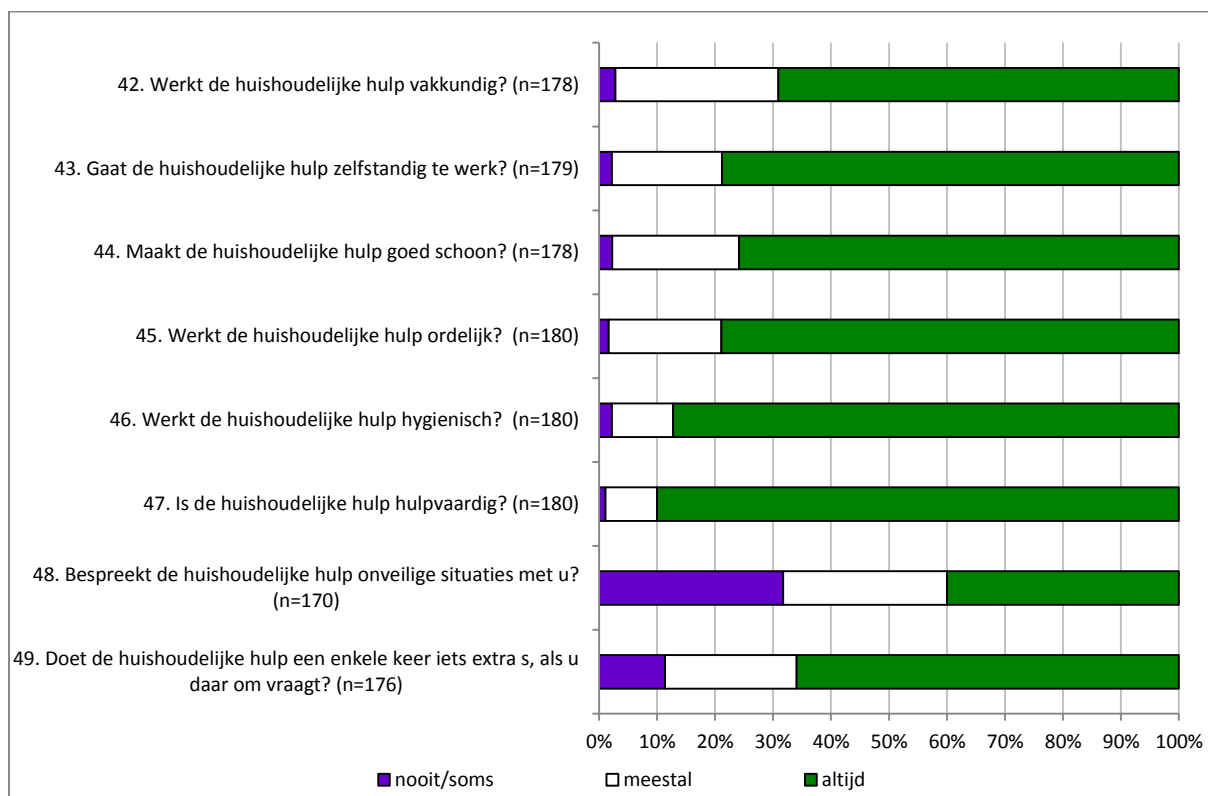


	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v34	2	16,7%	2	16,7%	8	66,7%

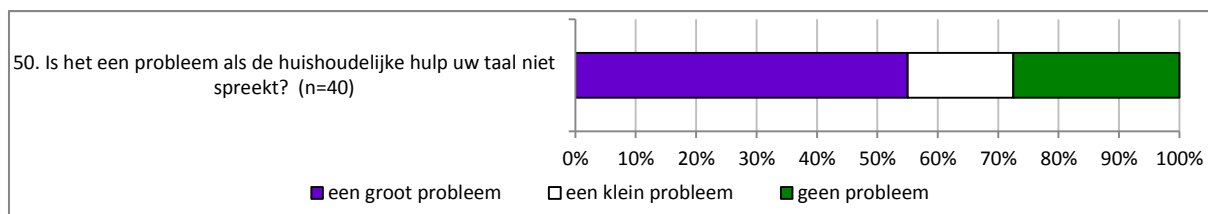


	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v35	2 1,1%	4 2,3%	19 10,7%	152 85,9%
v36	9 5,2%	22 12,8%	53 30,8%	88 51,2%
v37	0 0%	6 3,4%	37 21,3%	131 75,3%
v38	1 0,6%	7 4,1%	41 23,8%	123 71,5%
v39	8 4,5%	8 4,5%	45 25,1%	118 65,9%
v40	0 0%	2 1,1%	24 13,4%	153 85,5%
v41	12 6,8%	23 13,1%	61 34,7%	80 45,5%

8 DESKUNDIGHEID

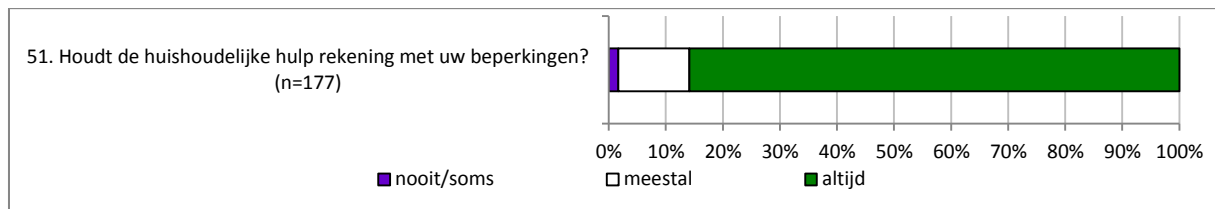


	noot	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v42	0	0%	5	2,8%	50	28,1%	123	69,1%
v43	0	0%	4	2,2%	34	19%	141	78,8%
v44	0	0%	4	2,2%	39	21,9%	135	75,8%
v45	1	0,6%	2	1,1%	35	19,4%	142	78,9%
v46	0	0%	4	2,2%	19	10,6%	157	87,2%
v47	0	0%	2	1,1%	16	8,9%	162	90%
v48	28	16,5%	26	15,3%	48	28,2%	68	40%
v49	2	1,1%	18	10,2%	40	22,7%	116	65,9%

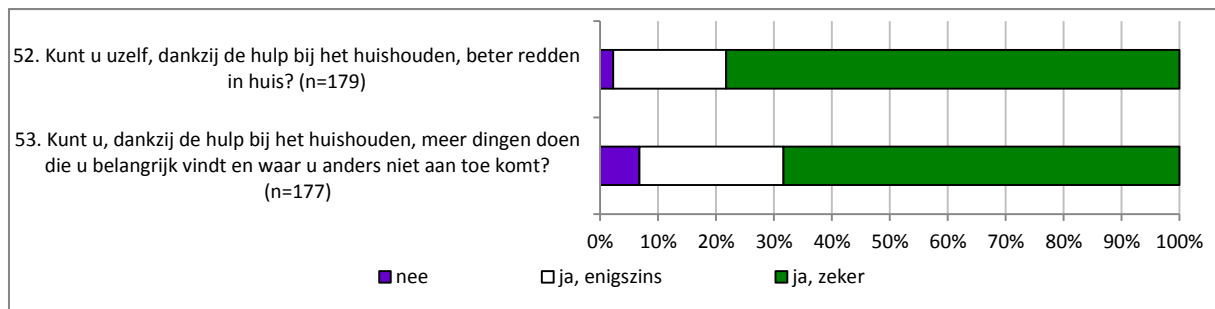


	v50	%
een groot probleem	22	55%
een klein probleem	7	17,5%
geen probleem	11	27,5%
niet van toepassing (is nooit voorgekomen)	136	-

9 EFFECTIVITEIT

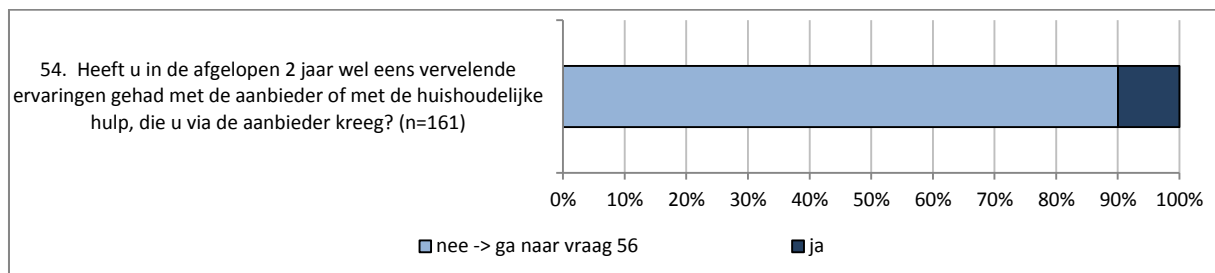


	nooit %	soms %	meestal %	altijd %
v51	0 0%	3 1,7%	22 12,4%	152 85,9%

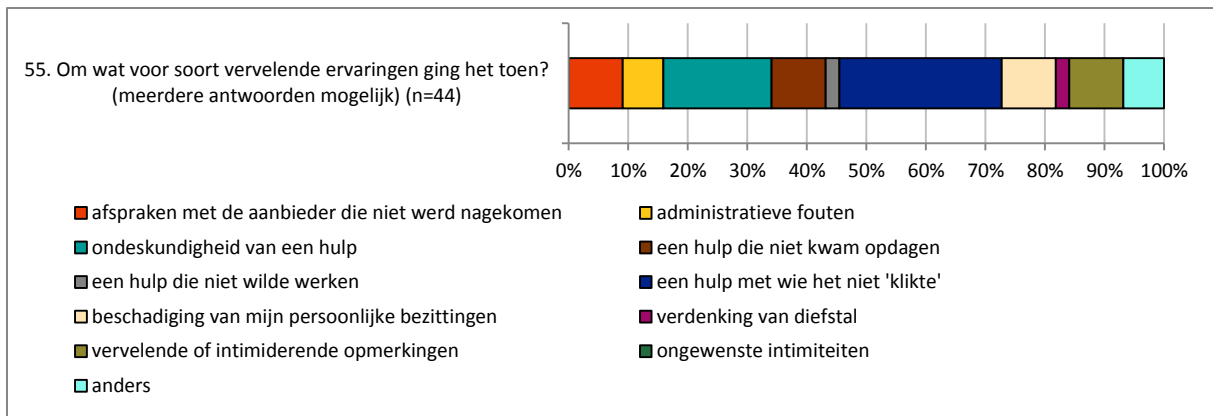


	nee %	ja, enigszins %	ja, zeker %
v52	4 2,2%	35 19,6%	140 78,2%
v53	12 6,8%	44 24,9%	121 68,4%

10 ALGEMEEN OORDEEL OVER DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

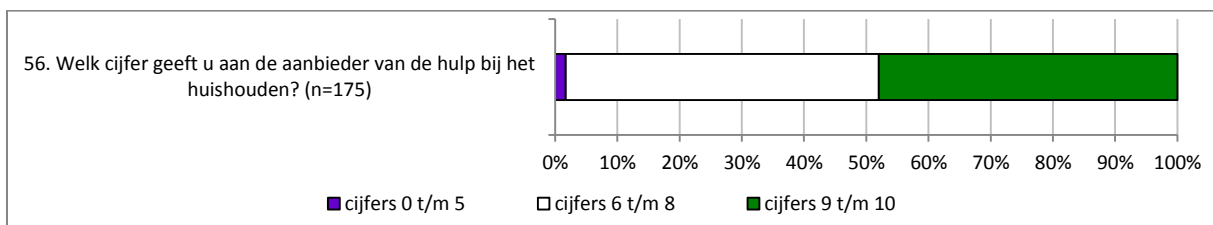


	v54 %
nee -> ga naar vraag 56	145 90,1%
ja	16 9,9%

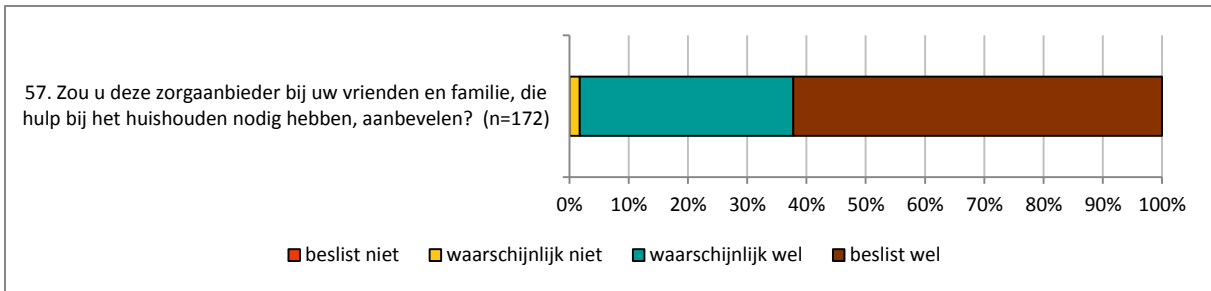


	v55	%
afspraken met de aanbieder die niet werd nagekomen	4	9,1%
administratieve fouten	3	6,8%
ondeskundigheid van een hulp	8	18,2%
een hulp die niet kwam opdagen	4	9,1%
een hulp die niet wilde werken	1	2,3%
een hulp met wie het niet 'klikte'	12	27,3%
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen	4	9,1%
verdenking van diefstal	1	2,3%
vervelende of intimiderende opmerkingen	4	9,1%
ongewenste intimiteiten	0	0%
anders	3	6,8%

*n = het aantal waarnemingen



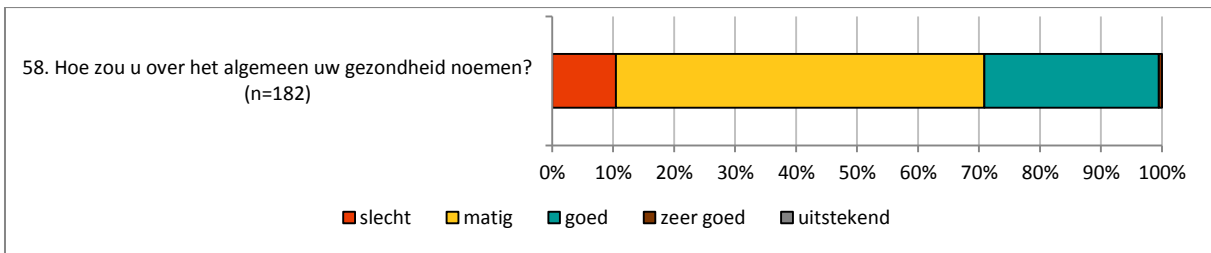
	0	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	3	1,7%
6	5	2,9%
7	17	9,7%
8	66	37,7%
9	20	11,4%
10	64	36,6%
Gemiddeld rapportcijfer		8,6



v57 %

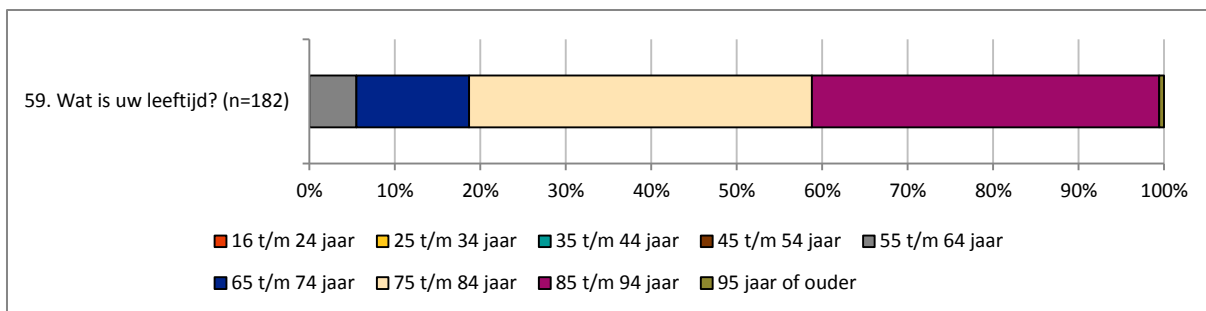
beslist niet	0	0%
waarschijnlijk niet	3	1,7%
waarschijnlijk wel	62	36%
beslist wel	107	62,2%

11 OVER UZELF

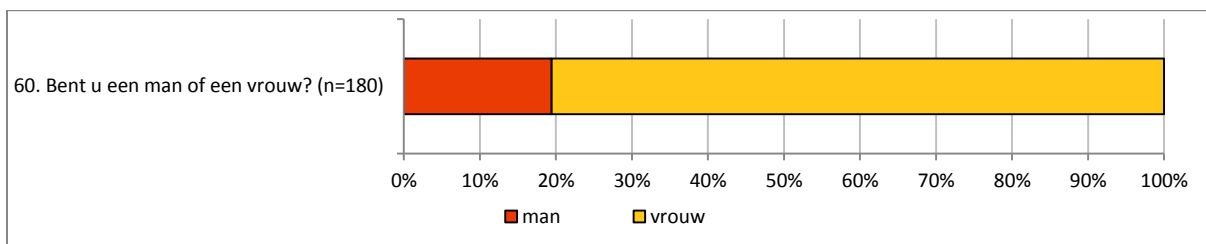


v58 %

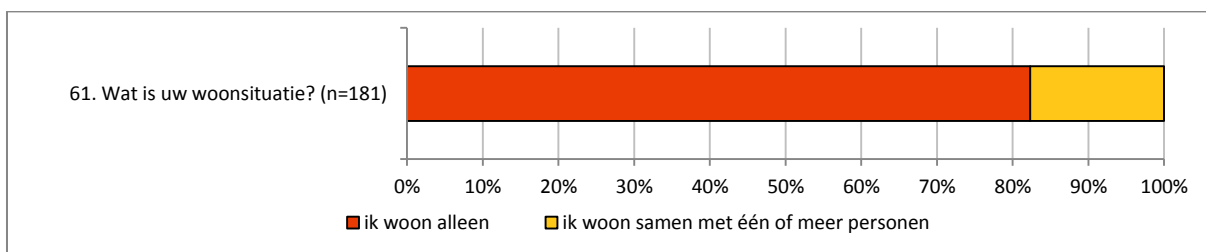
slecht	19	10,4%
matig	110	60,4%
goed	52	28,6%
zeer goed	1	0,5%
uitstekend	0	0%



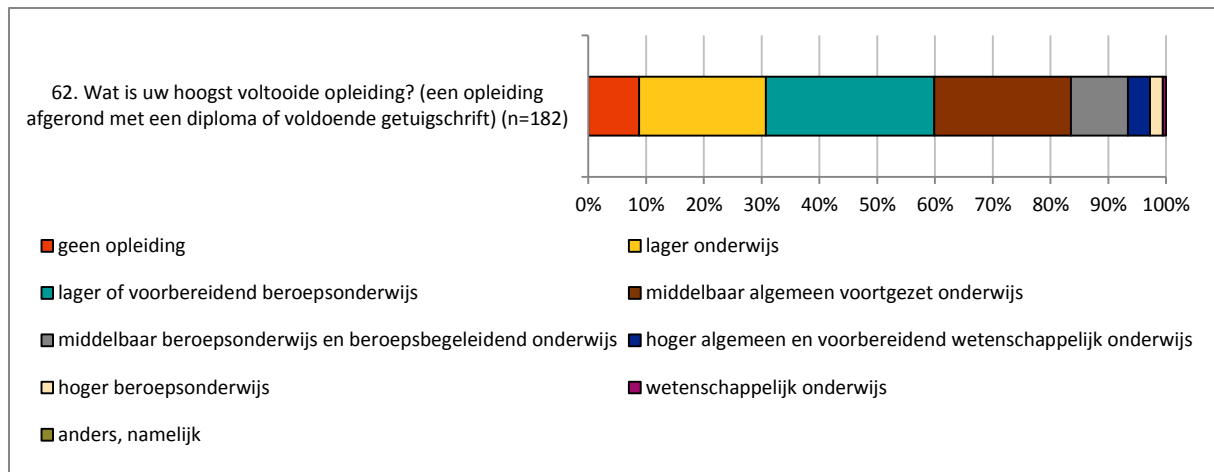
	v59	%
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	0	0%
35 t/m 44 jaar	0	0%
45 t/m 54 jaar	0	0%
55 t/m 64 jaar	10	5,5%
65 t/m 74 jaar	24	13,2%
75 t/m 84 jaar	73	40,1%
85 t/m 94 jaar	74	40,7%
95 jaar of ouder	1	0,5%



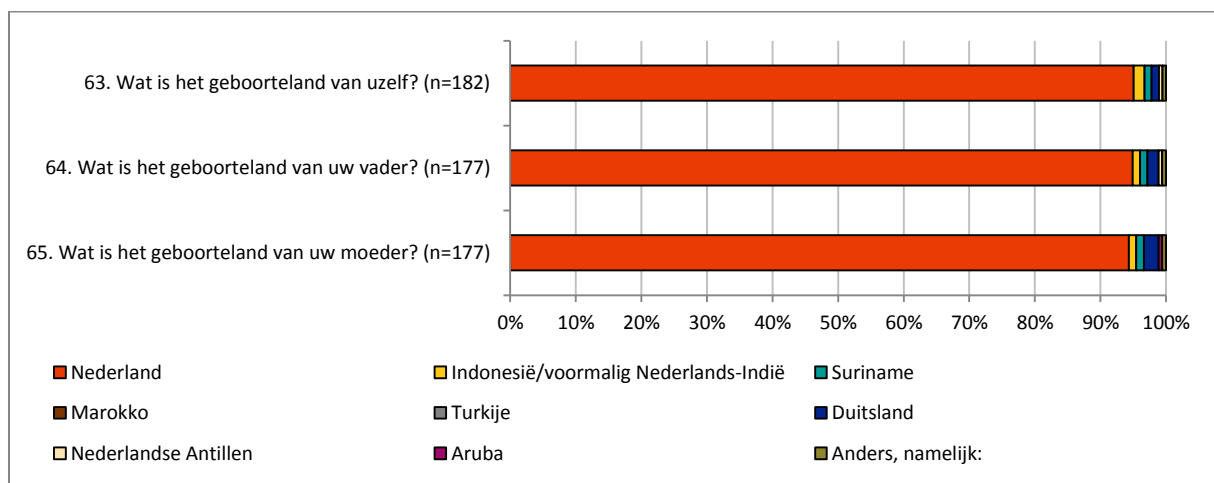
	man	%	vrouw	%
v60	35	19,4%	145	80,6%



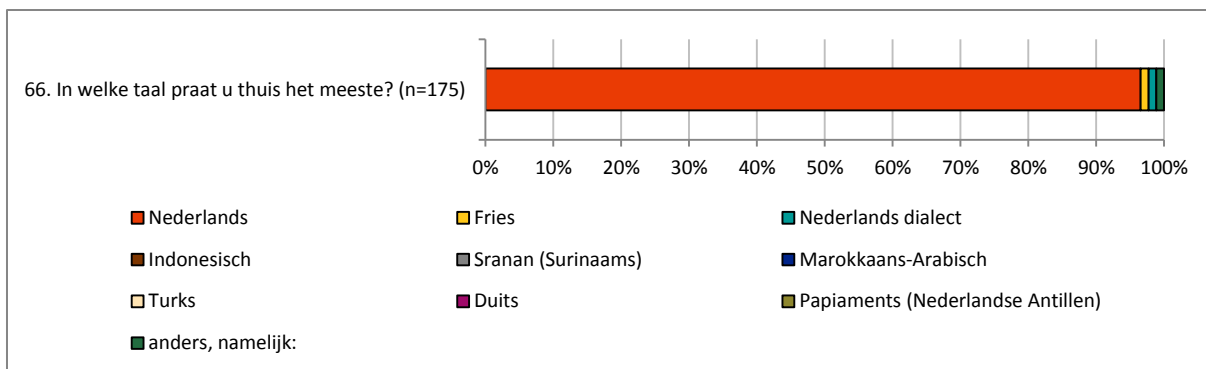
	ik woon alleen	%	ik woon samen met één of meer personen	%
v61	149	82,3%	32	17,7%



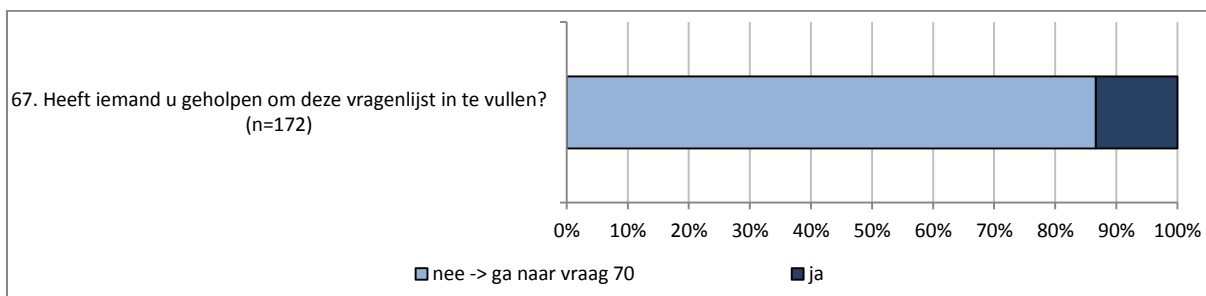
	v62	%
geen opleiding	16	8,8%
lager onderwijs	40	22%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	53	29,1%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	43	23,6%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	18	9,9%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	7	3,8%
hoger beroepsonderwijs	4	2,2%
wetenschappelijk onderwijs	1	0,5%
anders, namelijk	0	0%



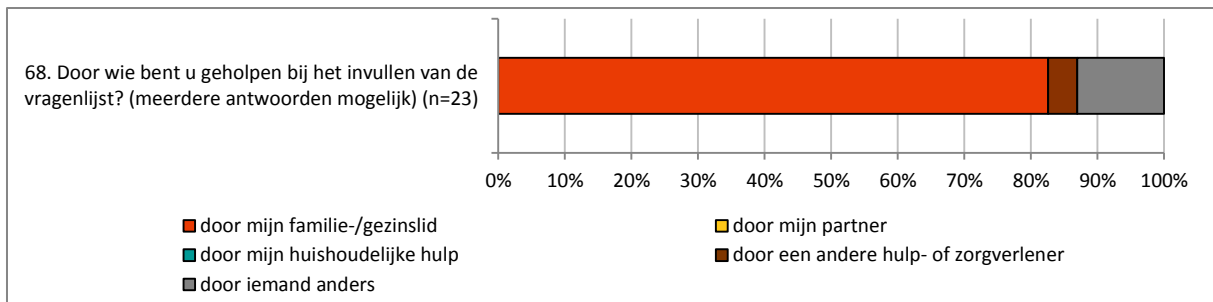
	v63	%	v64	%	v65	%
Nederland	173	95,1%	168	94,9%	167	94,4%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	3	1,6%	2	1,1%	2	1,1%
Suriname	2	1,1%	2	1,1%	2	1,1%
Marokko	0	0%	0	0%	0	0%
Turkije	0	0%	0	0%	0	0%
Duitsland	2	1,1%	3	1,7%	4	2,3%
Nederlandse Antillen	1	0,5%	1	0,6%	0	0%
Aruba	0	0%	0	0%	1	0,6%
Anders, namelijk:	1	0,5%	1	0,6%	1	0,6%



	v66	%
Nederlands	169	96,6%
Fries	2	1,1%
Nederlands dialect	2	1,1%
Indonesisch	0	0%
Sranan (Surinaams)	0	0%
Marokkaans-Arabisch	0	0%
Turks	0	0%
Duits	0	0%
Papiaments (Nederlandse Antillen)	0	0%
anders, namelijk:	2	1,1%

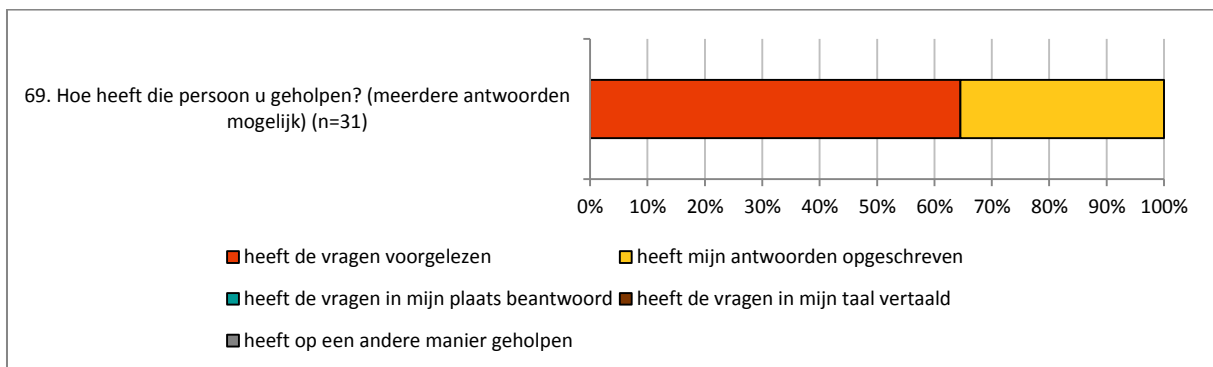


	v67	%
nee -> ga naar vraag 70	149	86,6%
ja	23	13,4%



	v68	%
door mijn familie-/gezinslid	19	82,6%
door mijn partner	0	0%
door mijn huishoudelijke hulp	0	0%
door een andere hulp- of zorgverlener	1	4,3%
door iemand anders	3	13%

*n = het aantal waarnemingen



	v69	%
heeft de vragen voorgelezen	20	64,5%
heeft mijn antwoorden opgeschreven	11	35,5%
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	0	0%
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	0%
heeft op een andere manier geholpen	0	0%

*n = het aantal waarnemingen

DEEL 2 – VERBETERSCORES

In deel 2 van deze rapportage worden de verbeterscores ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering gepresenteerd. Dit gedeelte van de rapportage valt niet onder de door het Kwaliteitsinstituut gestelde CQI-richtlijnen.

05 | METHODE 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 belangscores.

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 belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de parse 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:

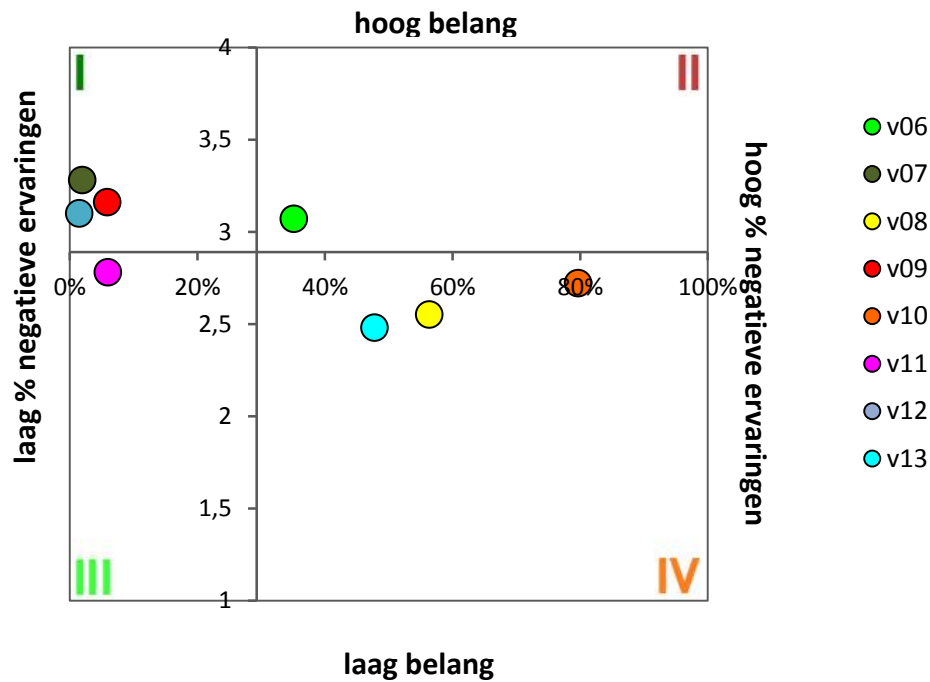
- I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- II. Dit zijn de verbeterpunten met een 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.

06 | **VERBETERKWADRANTEN**

Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

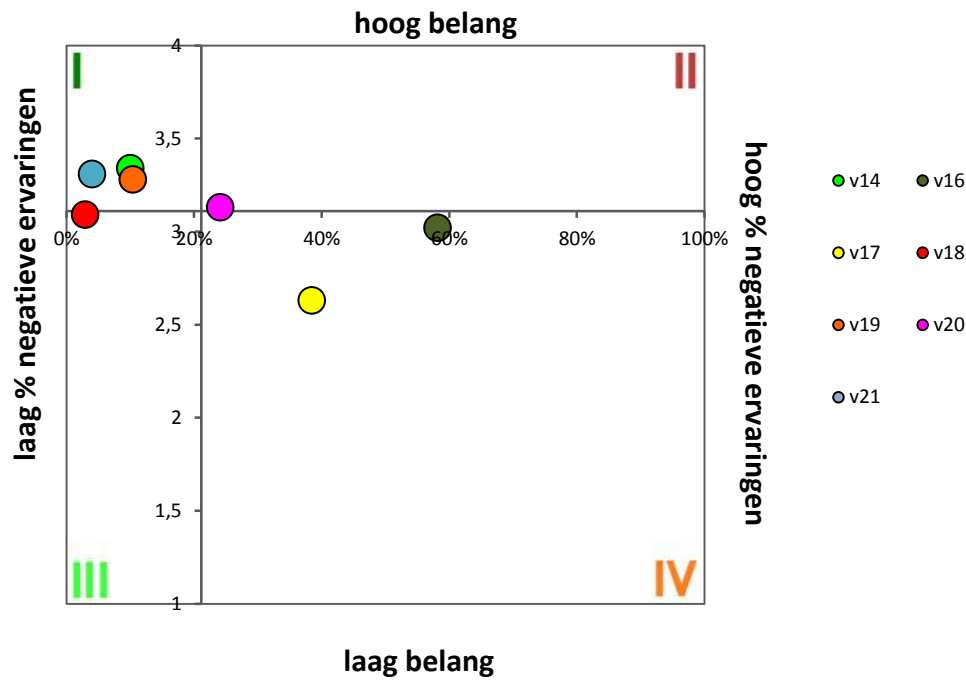
1 **AFSPRAKEN HUISHOUDELIJKE HULP**



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	3,07	35,15%	1,08
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,28	1,98%	0,06
8. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	2,55	56,36%	1,44
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?	3,16	5,88%	0,19
10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	2,72	79,69%	2,17
11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?	2,78	5,97%	0,17
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,10	1,47%	0,05
13. 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	47,76%	1,18
Gemiddeld	2,89	29,28%	0,79

Vraag 10 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

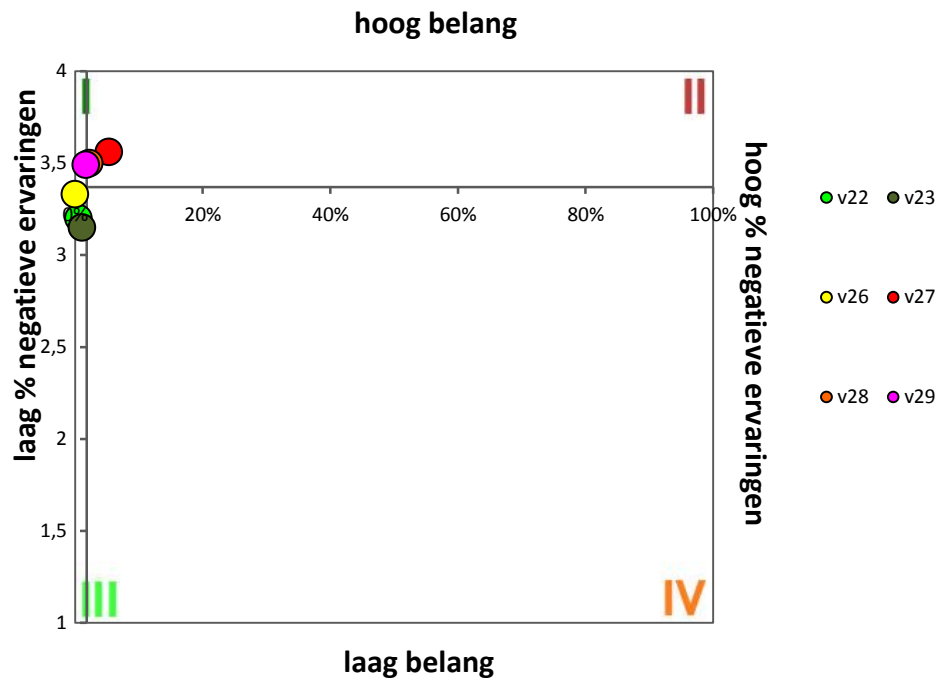
2 COMMUNICATIE



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	3,34	10,00%	0,33
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten?	3,02	58,18%	1,76
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?	2,63	38,46%	1,01
18. 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	2,92%	0,09
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	3,28	10,40%	0,34
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	3,13	24,12%	0,75
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?	3,31	4,00%	0,13
Gemiddeld	3,11	21,16%	0,63

Vraag 16 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

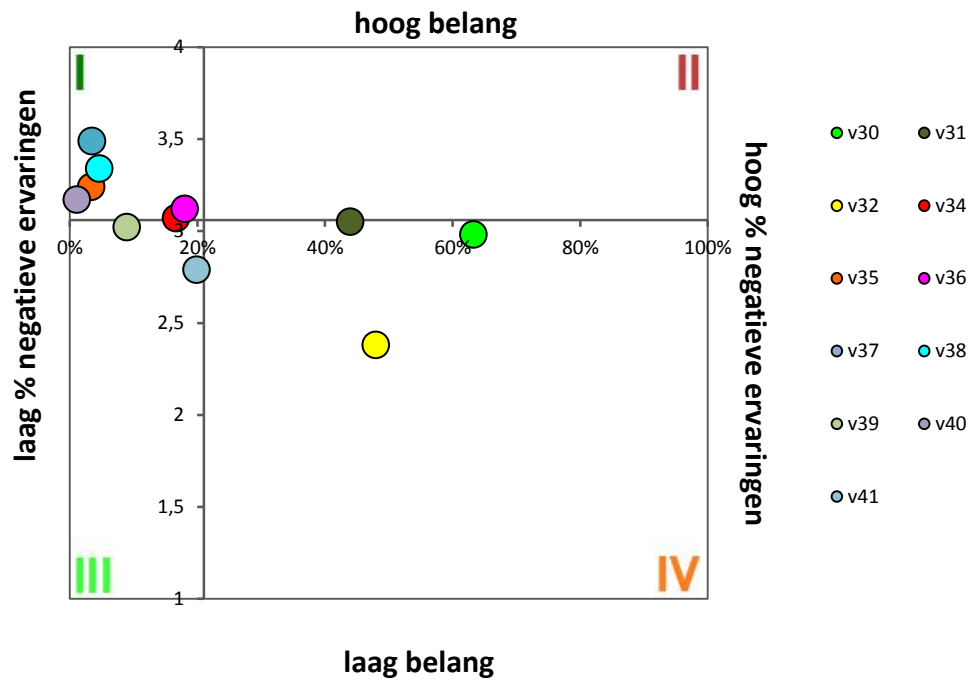
3 BEJEGENING EN PRIVACY



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	3,2	0,55%	0,02
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	3,15	1,10%	0,03
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?	3,33	0,00%	0,00
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?	3,56	5,29%	0,19
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?	3,5	2,26%	0,08
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,49	1,67%	0,06
Gemiddeld	3,37	1,81%	0,06

Vraag 27 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

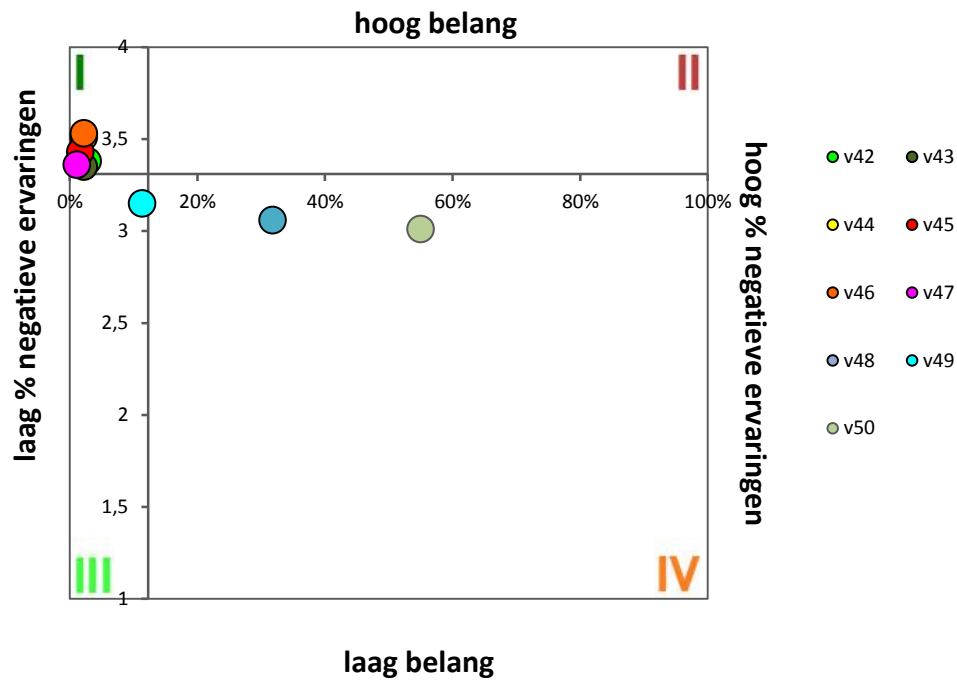
4 BETROUWBAARHEID



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	2,98	63,31%	1,89
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	3,05	43,98%	1,34
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	2,38	48,00%	1,14
34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?	3,07	16,67%	0,51
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	3,24	3,39%	0,11
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	3,12	18,02%	0,56
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?	3,49	3,45%	0,12
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	3,34	4,65%	0,16
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden?	3,02	8,94%	0,27
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,17	1,12%	0,04
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	2,79	19,89%	0,55
Gemiddeld	3,06	21,04%	0,61

Vraag 30 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

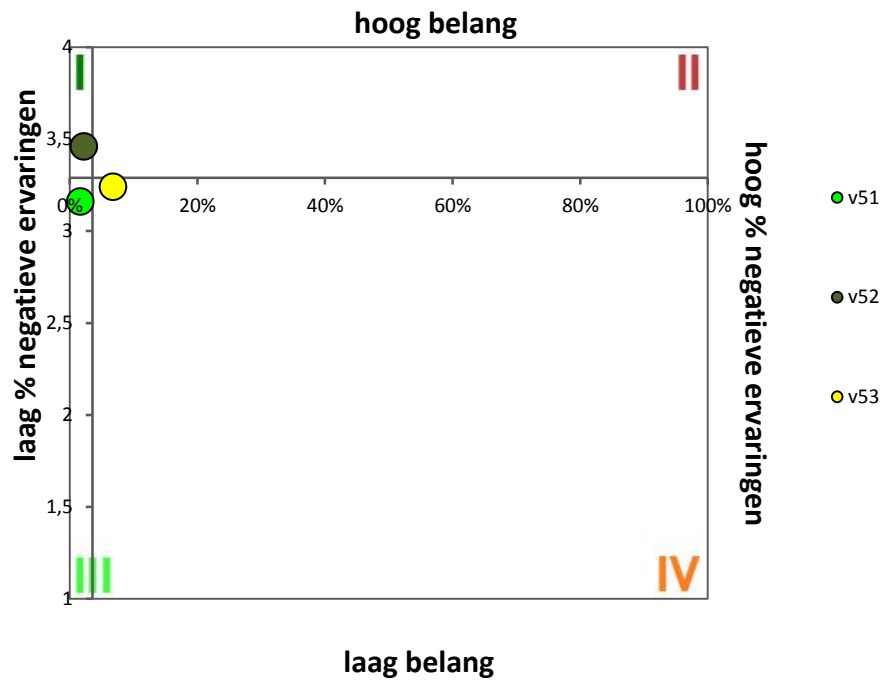
5 DESKUNDIGHEID



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig?	3,38	2,81%	0,09
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?	3,35	2,23%	0,07
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	3,51	2,25%	0,08
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	3,43	1,67%	0,06
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	3,53	2,22%	0,08
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	3,36	1,11%	0,04
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u?	3,06	31,76%	0,97
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt?	3,15	11,36%	0,36
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	3,01	55,00%	1,66
Gemiddeld	3,31	12,27%	0,38

Vraag 50 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

6 EFFECTIVITEIT



Vraag	Belangscore	% negatieve ervaringen	Verbeterscore
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen?	3,16	1,69%	0,05
52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?	3,46	2,23%	0,08
53. 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	6,78%	0,22
Gemiddeld	3,29	3,57%	0,12

Vraag 53 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

07 | SAMENVATTING

Algemeen

In opdracht van Wilgaerden heeft TRIQS onderzoek in de periode april t/m juni 2015 een CQI-meting hulp bij het huishouden uitgevoerd.

Respons

Er zijn 341 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 219 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 219 cliënten zijn uiteindelijk 182 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 57,59%.

Rapportcijfer

Wilgaerden – Hulp bij het huishouden, scoort als gehele instelling een rapportcijfer van 8,6.

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 drie vragen met de hoogste positieve score:

- vraag 11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen? (n=67) (94% positief).
- vraag 22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? (n=182) (93,4% positief).
- vraag 26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken? (n=179) (93,3% 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 10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel? (79,69% negatief), met een verbeterscore van 2,17.
- vraag 30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden? (63,31% negatief), met een verbeterscore van 1,89.
- vraag 16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (58,18% negatief), met een verbeterscore van 1,76.

BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES

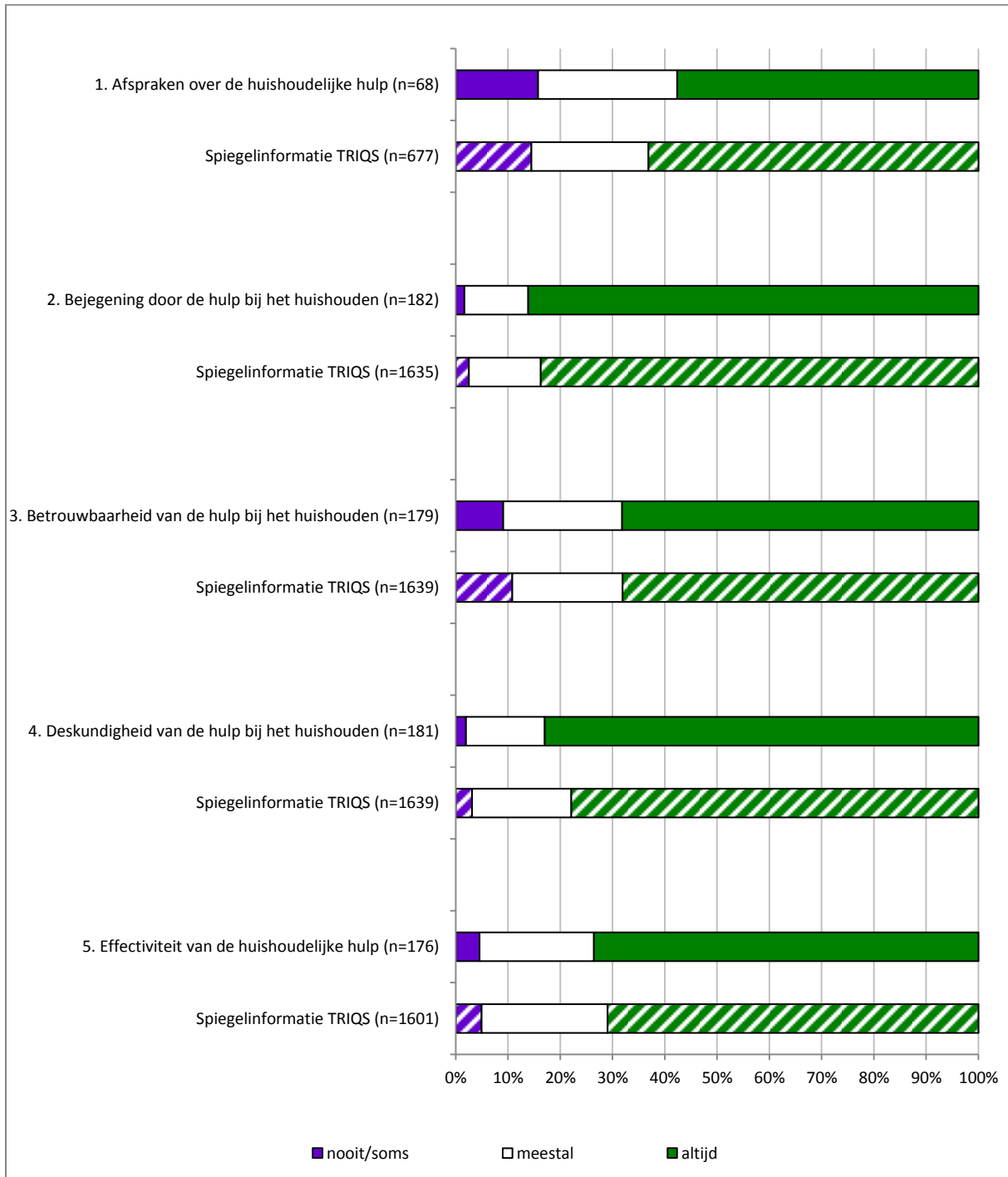
Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'zorgafspraken'.

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.

1. Afspraken over de huishoudelijke hulp	7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? 9. 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? 12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na? 13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken en zo nodig bijgesteld?
2. Bejegening door de hulp bij het huishouden	22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u? 23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u? 24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u? 25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus? 28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?
3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? 36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet? 37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie? 39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? 40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? 41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?
4. Deskundigheid bij de hulp van het huishouden	43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? 44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon? 46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch? 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?
5. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis? 53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

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.



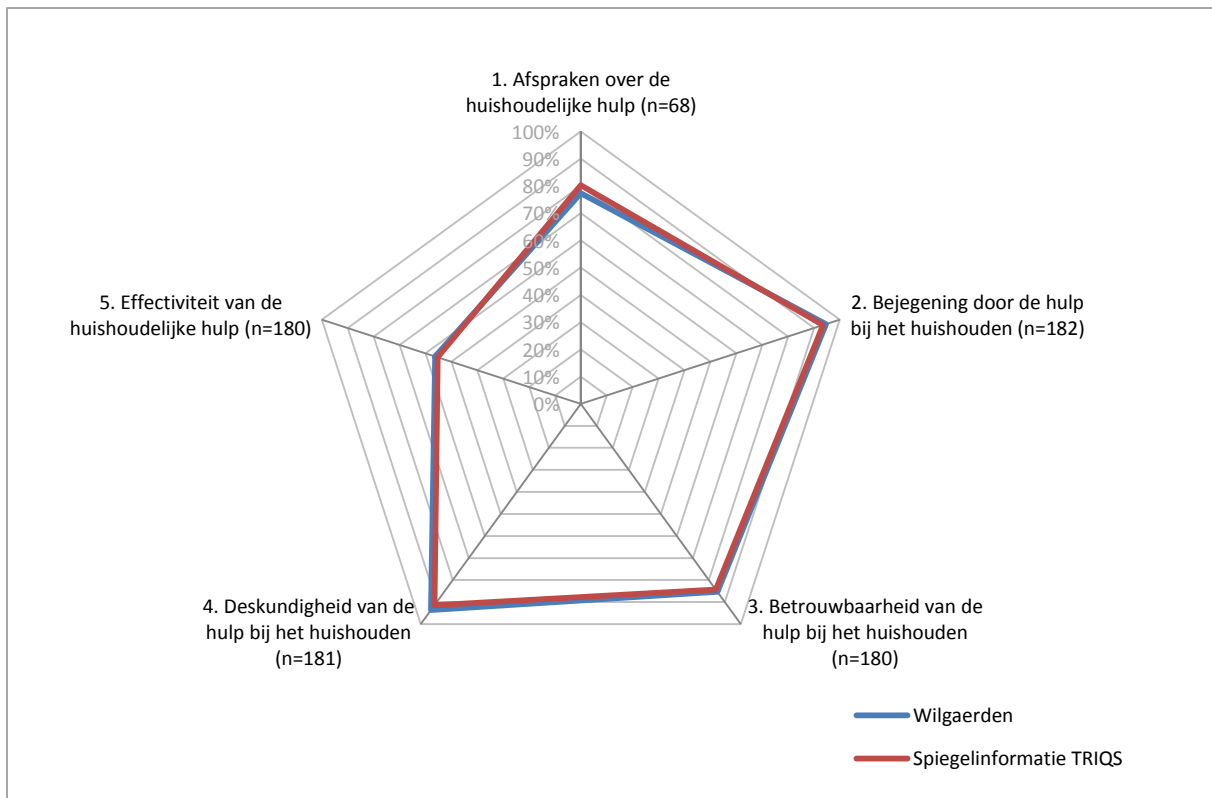
2 GEMIDDELDE SCORE

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 respondentscores 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%.



	Wilgaerden			Spiegelinformatie TRIQS		
	n=	Score	%	n=	Score	%
1. Afspraken over de huishoudelijke hulp	68	3,32	77,33%	690	3,41	80,23%
2. Bejegening door de hulp bij het huishouden	182	3,84	94,67%	1658	3,81	93,55%
3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	180	3,56	85,33%	1645	3,53	84,30%
4. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	181	3,81	93,67%	1639	3,74	91,43%
5. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	180	2,69	56,33%	1631	2,66	55,36%

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

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.

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

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



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 **de in de brief vermelde zorginstelling**.

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 antwoordenvolp.**

Bij vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst kunt u contact opnemen met TRIQS Onderzoek, tel. 038 – 466 15 70 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag, tussen 9:00 en 17:00 uur).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

6/5/2015



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 een streep door het verkeerd ingevulde hokje en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - Nee
 - ~~Ja~~



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/zorginstelling 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 antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
- ja

2. 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 zorginstelling/hulpinstelling

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 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.

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. 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

7. 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 vloerklédjes, 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 belangrijk 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 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

57. 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.

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

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- uitstekend

59. 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

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
- (voormalig) 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
- (voormalig) 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
- (voormalig) 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? (U mag meer dan één vakje aankruisen)

- 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 voor me 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?

--	--	--	--



BIJLAGE 3 – ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG

Vraag 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.

Avondlicht

- Dat zij op tijd komen en gaan.
- Op tijd komen. Op tijd weggaan en efficiënter werken.
- Niets.
- Geen verandering, het is prima zo als het nu is.
- Als ik geen hulp gehad heb, moet ik toch betalen.
- Houden zo!
- Niets.
- Niets.
- In de toekomst dan meer heeft.

Bosmanstaete

- Niets veranderen, deze hulp is prima.
- Geen verandering.
- Ik ben zeer tevreden met mijn hulp.
- Niets.
- Dat ze wat minder pauze neemt, want ze kan het werk niet aan.
- Zelf vond ik dat het zo goed gaat.
- Geen idee!
- Huidige hulp bevalt uitstekend.
- Niets.
- Ik heb altijd dezelfde die 2 jaar bij is, en dat vind ik heel goed.
- Geen verandering, alles gaat goed.
- Niets.
- Liever niet veranderen.
- Niets.
- Het moet zo blijven.

De Horstenburgh

- Ik ben heel tevreden!
- Het gaat allemaal naar wens. Bedankt!
- Ik hoop dat ik mijn hulp van Wilgaerden mag houden.
- Nadrukkelijk: niets veranderen, het is een cadeau!

- Hoop dat ik haar mag houden. Heb twee operaties gehad aan iedere heup, rechts nog met pijn.
- Niets.
- Niets.
- Niets veranderen.
- Niets.
- Ik zou het niet weten.

Herfstzon

- Ik wil dat alles hetzelfde blijft.
- Niets, alleen de prijs voor NS, van het CAK.
- Niets.
- Langer hulp bij het huishouden.
- Ik krijg nu twee en half uur voorheen drie uur was ik erg blij mee.
- Ik ben tevreden over de hulp die ik nu heb.
- Ik heb vroeger een jaar in de wijk gewerkt als verpleegster. Wij vonden altijd dat de klant koning was! Dit is allemaal erg veranderd. De klant had ook altijd ons telefoonnr. Er werd bijna nooit gebeld. Zulke dingen mis ik wel een beetje.
- Niets op aan te merken. Ben zeer tevreden!!
- Geen.
- Niets.
- Meer uren dan die 3 1/2 uur die ik nu heb.
- Ik ben heel tevreden, dus er hoeft niets te veranderen.
- Niets. Ik ben zeer tevreden over de hulp.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Geen enkele, gaat goed.
- Ik ben tevreden
- Niets veranderen.
- Meer tijd.
- Meer tijd!!!
- Niets, gaat goed.
- Niets.
- Niets veranderen. Ik ben zeer tevreden met mijn hulp.
- De zekerheid dat ik hulp blijf houden!!
- Iets meer (langer) hulp.

Kersenboogerd

- Mijn moeder is analfabeet in lezen en schrijven. Vandaar dat ik het formulier samen met mijn moeder heb ingevuld. Ik ben tel. bereikbaar.
- Ik had 1 1/2 uur per week. Nu 3 uur.
- Meer respect.
- Ik zou graag willen of zij wel eens een boodschapje mogen doen, dat mag nu niet.
- Tevreden zo!
- Helemaal niets.
- Alles naar wens.
- Ik zou het nu nog niet weten!?
- Niets.
- Niets.
- Vakantie hulpen graag beter.
- Wil niets veranderen.
- Beter contact.
- Ik wil niet veranderen. Ben tevreden.
- Niets.

Noorderlandhuis

- Sommige dames maken niet goed schoon. Daar zou beter op gelet moeten worden.
- De hulp werd te duur.
- Geen verandering.
- Niets, alles goed.
- Het is goed zo.
- Niets.
- Dat ze mag blijven!
- Niets, gaat gewoon goed!
- Ben zeer tevreden.
- Niets, heb een hele goede hulp die bij mij past.
- Mijn opmerking is het volgende. Er gaat de komende tijd veel veranderen bij Wilgaerden en ik hoop dat ik dan wel mijn eigen hulp kan houden, want ik kan niet zonder!
- Meer uren. Ik heb maar 2 1/2 uur, zou graag meer willen.
- Te jonge hulpen vakantie oproep krachten. Deze hebben geen ervaring en geen zelfstandigheid.
- We hebben een prima hulp ze is een vrouw van 45 jaar, getrouwd met een werkzame man en 2 kinderen van 18 en 14 jaar.
- Niets.
- Niets.

Vijverstaete

- Geen veranderingen gewenst.
- Ben zeer tevreden met mijn hulp.
- Per 1 juli stopt mijn hulp, ik hoop dat ik hulp mag blijven krijgen.
- Geen veranderingen.
- Ze komt vaak vroeg, te vroeg voor mij, en graag 1 uur erbij, 3 uur i.p.v. 2 uur.
- Niets.
- Gemeente Koggenland heeft beslist dat er geen huishoudelijke hulp meer komt. (WMO) Ik zou willen dat deze hulp ongewijzigd bleef.

Westerhaven

- Niets.
- Ik wil niets veranderen, maar helaas krijg ik na 15 mei, maar 4 uur hulp. Ik heb een vrij groot huis, dus dat wordt wel moeilijk. Mijn rug is nl. versleten en mag niet tillen.
- Niets.
- Niets.
- Niets, ik ben tevreden.
- De huishoudelijke hulp waarmee het klikt, was zonder enig overleg i.v.m. re-organisatie niet meer mocht komen bij mijn moeder.
- Het is ok, zoals het nu is.
- Niets.

Overige locaties

- Boodschappen doen.
- Geen.
- Niets.
- Geen behoefte aan verandering, hele prettige hulp.
- Niets.
- Niets.
- Werktempo (ze deed ruim een uur voor het toilet 1m bij 1m. En nog zat er ontlasting op de deur).
- Niets.
- Geen mening.
- Ik krijg vanaf 13 juli 2015 geen hulp meer! 9 april bericht ontvangen, ga bezwaarschrift indienen bij gemeente! Er is niet over medische problemen gepraat.
- Ik hoef geen verandering zo het nu gaat, is het goed.
- Het is goed zo.
- Geen verandering.

- Niets.
- Geen verandering, bij hetzelfde houden.
- Niets.
- Gewoon dat ze iets vriendelijker zijn, maar dat lijkt niet te kunnen. Ze zijn niet meer gemotiveerd.
- Kan niets veranderen. Ze is behoorlijk (bijna doof) veel liplezen.
- Niets veranderen.
- Zonder hulp niet zelfstandig kan wonen.
- Zoals het nu gaat ben ik tevreden.
- 5 april 2015, de huishoudelijke hulp wordt beëindigd. Drama!! Wat moet ik nu!!
- Niets.
- Geen verandering.
- Alles is naar wens.
- Niets.
- Hoop zo dat ze blijft.
- Heel graag van de middag, naar de ochtend zorg.
- Geen verandering, huidige hulp bevalt prima.
- Liever geen verandering.
- Rustig, maar goed werken. Niet met de stofzuiger langs de deuren rossen.
- Zorg er nu eens voor dat ik een vaste hulp ga krijgen!! Moet steeds hetzelfde verhaal weer vertellen.
- Dat de hulp zo blijft.
- Niets.
- Ben heel tevreden.
- De prijs. Op het moment betaal ik €196.00 euro voor 3 uur hulp in de week. heb (naam persoon) en zie links 45% en rechts 12%. Ik kan niet zonder hulp, maar 50 euro voor 3 uur vind ik veel!
- Niets!!!

BIJLAGE 4 – OVERZICHTSTABEL VERBETERSCORES

vraag	thema	belangscore	%negatieve ervaringen	verbeterscore
10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	afspraken huishoudelijke hulp	2,72	79,69%	2,17
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	betrouwbaarheid	2,98	63,31%	1,89
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten?	communicatie	3,02	58,18%	1,76
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	deskundigheid	3,01	55,00%	1,66
8. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	afspraken huishoudelijke hulp	2,55	56,36%	1,44
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	betrouwbaarheid	3,05	43,98%	1,34
13. 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	47,76%	1,18
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	betrouwbaarheid	2,38	48,00%	1,14
6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	afspraken huishoudelijke hulp	3,07	35,15%	1,08
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?	communicatie	2,63	38,46%	1,01
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u?	deskundigheid	3,06	31,76%	0,97
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	communicatie	3,13	24,12%	0,75
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	betrouwbaarheid	3,12	18,02%	0,56
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	betrouwbaarheid	2,79	19,89%	0,55
34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?	betrouwbaarheid	3,07	16,67%	0,51
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	deskundigheid	3,15	11,36%	0,36
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	communicatie	3,28	10,40%	0,34
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	communicatie	3,34	10,00%	0,33
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden?	betrouwbaarheid	3,02	8,94%	0,27
53. 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	6,78%	0,22
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?	bejegening en privacy	3,56	5,29%	0,19
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?	afspraken huishoudelijke hulp	3,16	5,88%	0,19

11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?	afspraken huishoudelijke hulp	2,78	5,97%	0,17
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	betrouwbaarheid	3,34	4,65%	0,16
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?	communicatie	3,31	4,00%	0,13
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?	betrouwbaarheid	3,49	3,45%	0,12
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	betrouwbaarheid	3,24	3,39%	0,11
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig?	deskundigheid	3,38	2,81%	0,09
18. 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	2,92%	0,09
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?	bejegening en privacy	3,5	2,26%	0,08
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	deskundigheid	3,51	2,25%	0,08
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	deskundigheid	3,53	2,22%	0,08
52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?	effectiviteit	3,46	2,23%	0,08
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?	deskundigheid	3,35	2,23%	0,07
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	afspraken huishoudelijke hulp	3,28	1,98%	0,06
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	bejegening en privacy	3,49	1,67%	0,06
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	deskundigheid	3,43	1,67%	0,06
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen?	effectiviteit	3,16	1,69%	0,05
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	afspraken huishoudelijke hulp	3,1	1,47%	0,05
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	deskundigheid	3,36	1,11%	0,04
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?	betrouwbaarheid	3,17	1,12%	0,04
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	bejegening en privacy	3,15	1,10%	0,03
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	bejegening en privacy	3,2	0,55%	0,02
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé-zaken?	bejegening en privacy	3,33	0,00%	0,00