



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging Hulp bij het Huishouden

De Zorgcirkel

december 2017 – januari 2018

Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

Land	Aantal
Nederland	25
Indonesië	1
Voormalig Nederlands-Indië	1
Guatmaland	27
Totaal	

As

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	5
1.1 Van Huishoudelijke Verzorging naar Hulp bij het Huishouden	5
1.2 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	5
1.3 Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	5
1.4 De CQ-index	6
2 De CQ-index Hulp bij het Huishouden	7
2.1 De vragenlijst	7
2.1.1 Ervaringsvragen.....	7
2.1.2 Antwoorden.....	7
2.1.3 Achtergrondvragen.....	7
2.2 De doelgroep	7
2.3 De rapportage	8
2.3.1 Staafdiagrammen.....	8
2.3.2 Vergelijkingen	8
3 De cliëntenraadpleging bij De Zorgcirkel	9
3.1 Steekproeftrekking	9
3.2 Informatievoorziening	9
3.3 Dataverzameling	9
3.4 Respons.....	10
4 Uitkomsten	11
5 Gemiddelde indicatorscores	49
6 Top-2 Box scores per indicator.....	50
6.1 Top-2 Box Scores	50
6.2 Top-2 Box Scores op vraagniveau	51
6.3 Top-2 Box Scores op indicatorniveau	52
7 Conclusies	53
7.1 Inleiding.....	53
7.2 Conclusies op indicatorniveau	53
7.3 Conclusies op vraagniveau	53
8 Aanbevelingen	56
Bijlage 1: Vragen gerubriceerd naar de thema's en indicatoren.....	58

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder thuiswonende cliënten van De Zorgcirkel over hun ervaringen met de huishoudelijke zorg.

In hoofdstuk 1 wordt teruggeblikt op de ontwikkeling van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden en de achtergrond van de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft deze cliëntenraadplegingen voor ervaringen met huishoudelijke zorg en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In hoofdstuk 4 van deze rapportage staan conclusies van deze raadpleging; in hoofdstuk 5 de aanbevelingen. Facit heeft voor De Zorgcirkel ook Top-2 Box scores berekend per indicator van het Kwaliteitsdocument. Deze staan in hoofdstuk 6.

Als bijlage vindt u een overzicht van de indicatoren van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden en welke vragen uit deze raadpleging daaronder ressorteren.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel, februari 2018

1 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

1.1 Van Huishoudelijke Verzorging naar Hulp bij het Huishouden

Sinds 1 januari 2007 valt de Huishoudelijke Verzorging niet meer onder de AWBZ, maar onder de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Deze overheveling heeft veel veranderingen in de verantwoordelijkheidstoedeling, de financiering en de uitvoering gebracht. De Huishoudelijke Verzorging is een ondersteuningsvoorziening die een gemeente aanbiedt aan mensen met een beperking t.a.v. hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Gemeenten bepalen de productomschrijving, organiseren de indicatiestelling en kunnen maatwerk regelen in samenhang met andere lokale ondersteuningsarrangementen. Om recht te doen aan deze veranderingen is de term Huishoudelijke Verzorging vervangen door Hulp bij het Huishouden. Tot 1-1-2016 was de Kwaliteitswet zorginstellingen van toepassing op de Hulp bij het Huishouden. Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die deze kwaliteitswet vervangt, wordt door de Rijksoverheid aangegeven dat deze wet niet van toepassing is op de ondersteuning die op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet) wordt gegeven. Het kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden is echter nog steeds geldig en uitgangspunt bij het toezicht dat de Inspectie voor de Gezondheid houdt.

1.2 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Op 27 augustus 2008 is het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden inhoudelijk vastgesteld door de Stuurgroep Verantwoorde Zorg. De stuurgroep bestaat uit branche-, cliënt- en beroepsorganisaties (Actiz, BTN, LOC en Sting) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), in afstemming met het ministerie van VWS en onder regie van het IGZ. De doelen van het Kwaliteitsdocument zijn als volgt geformuleerd:

- Cliënten weten welke hulp zij kunnen verwachten van medewerkers en aanbieders en van welke kwaliteit deze hulp is.
- Cliëntenraden hebben een handreiking om de belangen van hun achterban te behartigen.
- Aanbieders en medewerkers gebruiken de kwaliteitseisen voor hun handelen.
- Gemeenten kunnen het Kwaliteitsdocument gebruiken bij bestekken en contracten met de aanbieders van hulp bij het huishouden.
- IGZ gebruikt het Kwaliteitsdocument als leidraad voor hun toezichtstaak.

1.3 Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Het Kwaliteitsdocument bestaat uit twee delen, een algemeen deel en het feitelijke toezichtkader.

In het algemene deel worden de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen beschreven. Het betreft hier niet alleen een onderscheid in verantwoordelijkheden maar ook een beschrijving van de samenhang en onderlinge verbanden. De betrokken partijen zijn in dit geval de cliënten, de aanbieders van Hulp bij het Huishouden, IGZ en de Gemeenten. Het algemene deel geeft een beschrijving van het proces vanuit cliëntperspectief. Dit proces is opgedeeld in vier fasen: eerste contact/aanvraag, toegangsbeoordeling/indicatiestelling en beschikking, uitvoering en toezicht door gemeenten.

Het toezichtkader betreft landelijke eisen die maatschappelijk algemeen aanvaard zijn en vormt de kwaliteitseisen waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling. Bij de kwaliteitseisen worden indicatoren gegeven waarmee de eisen kunnen worden gemeten.

Er zijn twee vragenlijsten ontwikkeld waarmee de thema's en indicatoren worden gemeten. Er is een vragenlijst voor aanbieders (instellingsgebonden vragenlijst) en een vragenlijst voor cliënten. De vragenlijst voor cliënten betreft de CQ-index Hulp bij het Huishouden.

1.4 De CQ-index

De CQ-index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. De CQ-index voor de Hulp bij het Huishouden is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) in opdracht van het Centrum Klantervaring Zorg te Utrecht.

2 De CQ-index Hulp bij het Huishouden

2.1 De vragenlijst

De voor dit onderzoek gebruikte vragenlijst is gebaseerd op de CQI-vragenlijst 'Ervaringen met huishoudelijke hulp'; voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden (versie 3.3). De oorspronkelijke vragenlijst bestaat uit 70 gesloten vragen en één open vraag, maar voor deze raadpleging is een aangepaste vragenlijst met 37 vragen gebruikt.

2.1.1 Ervaringsvragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- wachttijd voor start hulp bij het huishouden
- afspraken over huishoudelijke hulp
- communicatie
- bejegening en privacy
- betrouwbaarheid
- deskundigheid
- effectiviteit
- algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

2.1.2 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen.

2.1.3 Achtergrondvragen

Naast de ervaringsvragen worden er ook een aantal achtergrondvragen gesteld over de respondent. Dit wordt gedaan om een eerlijke vergelijking mogelijk te maken tussen verschillende zorgaanbieders. Via case-mix correctie wordt gecorrigeerd op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg. Als één of meerdere van deze vragen niet is ingevuld, kan de case-mix correctie niet plaatsvinden en worden de gegevens van deze respondent niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore.

2.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de huishoudelijke zorg van De Zorgcirkel in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

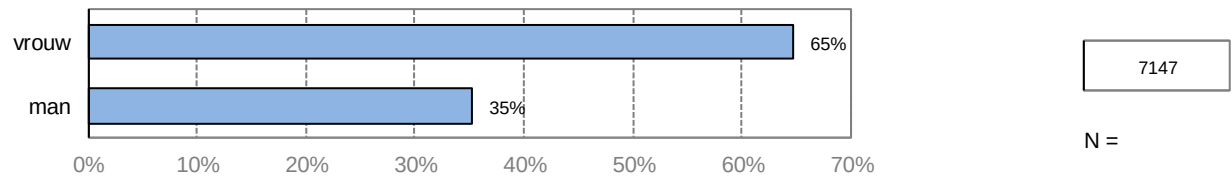
- cliënten die niet thuiswonend zijn
- cliënten jonger dan 18
- cliënten die de afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden hebben ontvangen van de aanbieder
- cliënten die de afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een ander (CQI) meetinstrument

2.3 De rapportage

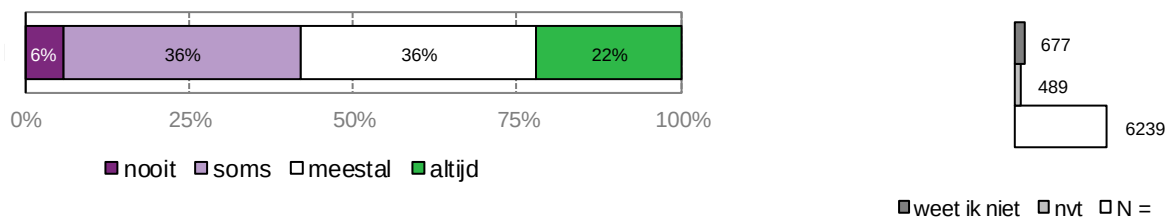
In hoofdstuk 3 van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

2.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



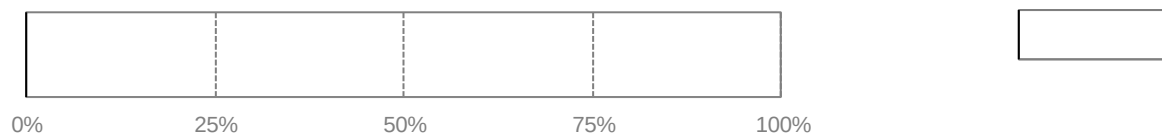
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



2.3.2 Vergelijkingen

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2017 voor De Zorgcirkel, ook de uitkomsten van het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.925 respondenten die door Facit geraadpleegd zijn in 2016.

Omdat er bij deze weergave geen case-mix correctie is toegepast, kunnen er verschillen met de vergelijkingsinformatie in het prestatieoverzicht optreden. Verder geldt dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 De cliëntenraadpleging bij De Zorgcirkel

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 1.884 thuiswonende cliënten die in november 2017 hulp bij het huishouden ontvingen van De Zorgcirkel. Op grond van de voor deze cliëntenraadpleging geldende exclusiecriteria, zijn er 274 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 1.610.

Uit deze 1.610 cliënten is de steekproef van 432 cliënten getrokken, die als volgt over de regio's zijn verdeeld:

Omvang steekproef	
BUCH	32 cliënten
Alkmaar (Regio HAL)	50 cliënten
Zaanstreek	100 cliënten
Edam/Volendam	100 cliënten
Purmerend/Beemster	150 cliënten
Totaal	432 cliënten

3.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

3.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (september 2013).

Op donderdag 14 december 2017 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd. Op donderdag 18 januari is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. De raadpleging is gesloten op 9 februari 2018.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen van De Zorgcirkel zijn 432 vragenlijsten verstuurd. De respons komt hiermee op 68,5%.

Verdeeld naar regio's is de respons als volgt verdeeld:

	Omvang steekproef	Aantal respondenten	Respons
BUCH	32 cliënten	20	62,5%
Alkmaar (Regio HAL)	50 cliënten	33	66,0%
Zaanstreek	100 cliënten	73	73,0%
Edam/Volendam	100 cliënten	73	73,0%
Purmerend/Beemster	150 cliënten	97	64,7%
Totaal	432 cliënten	296	68,5%

4 Uitkomsten

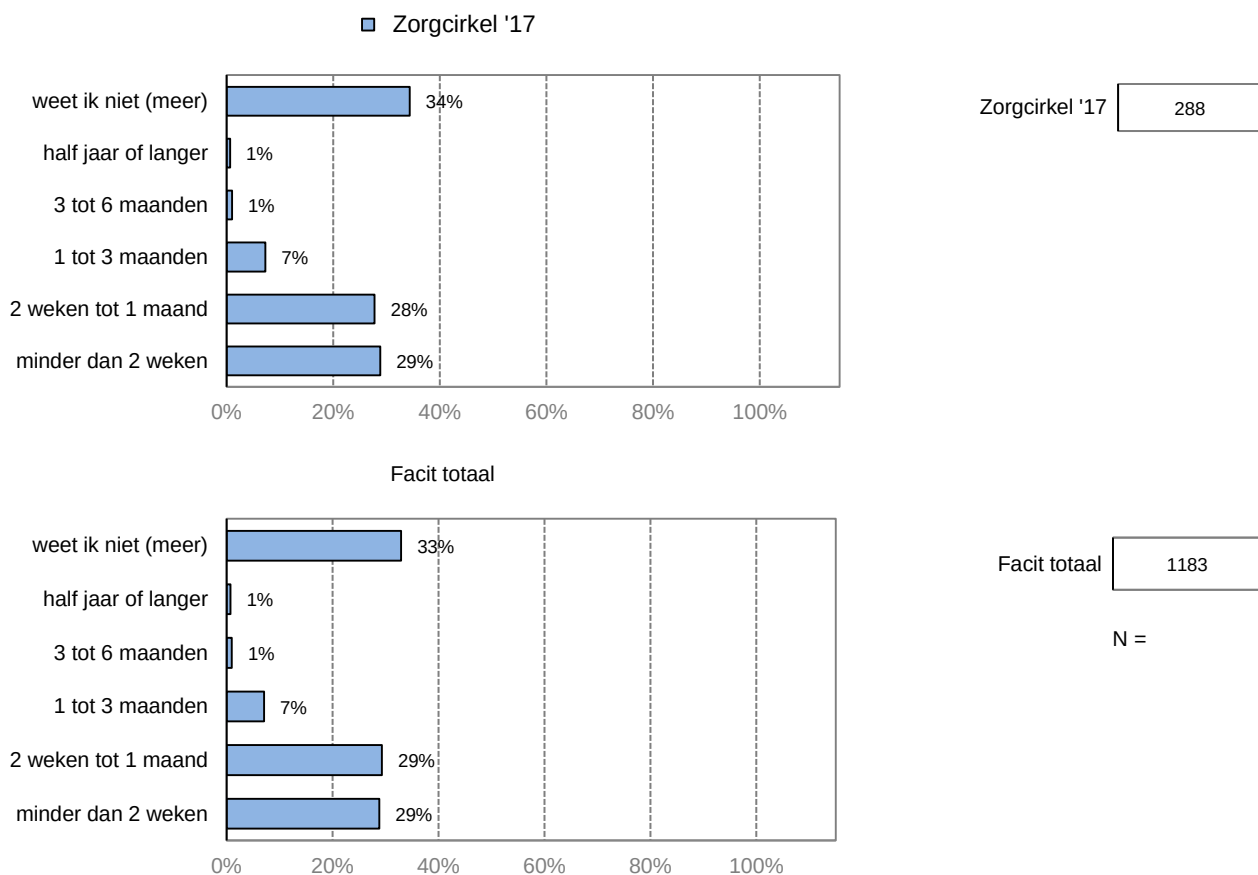
A Ervaringen met de hulp bij het huishouden

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

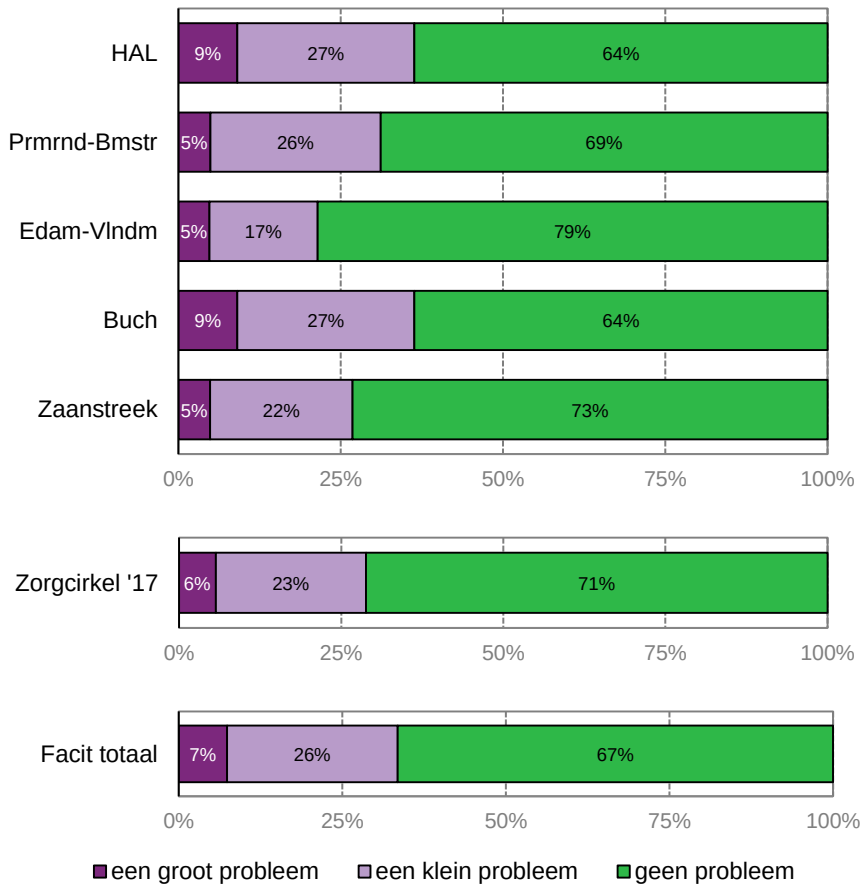
Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

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

1. 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?



2. Was deze wachttijd een probleem?



HAL	22
Pmrnd-Bmstr	61
Edam-Vlndm	42
Buch	11
Zaanstreek	41

Zorgcirkel '17	177
----------------	-----

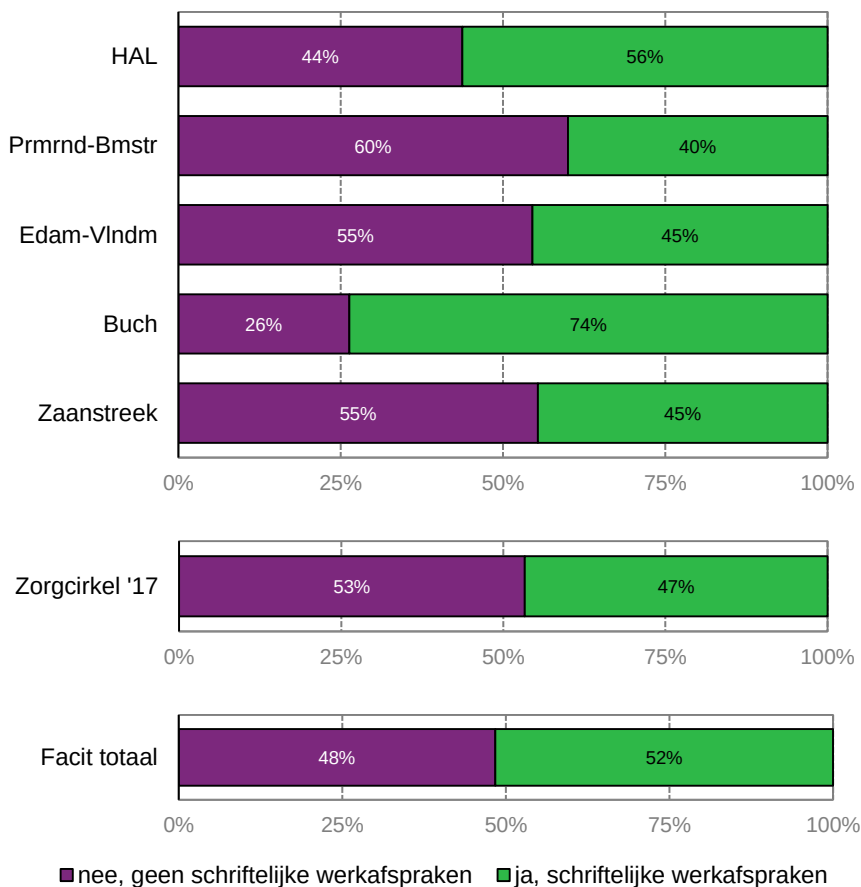
Facit totaal	691
--------------	-----

N =

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.

3. 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)



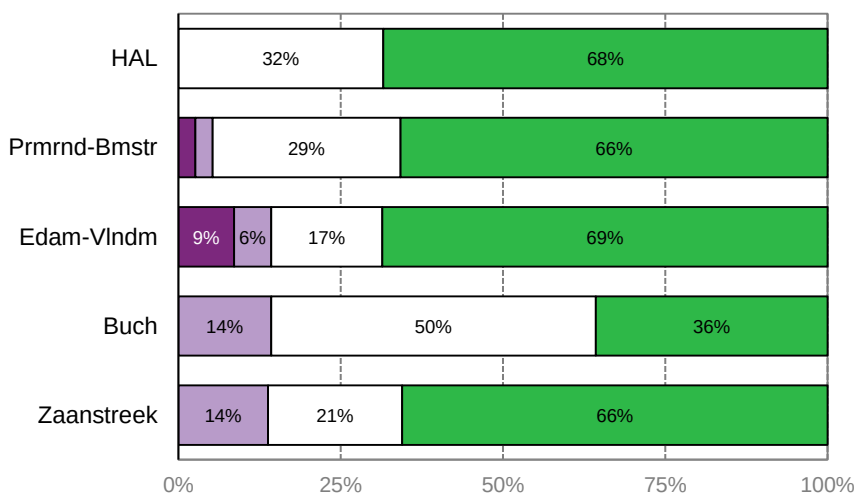
HAL	32
Prmrnd-Bmstr	90
Edam-Vlndm	66
Buch	19
Zaanstreek	65

Zorgcirkel '17	272
----------------	-----

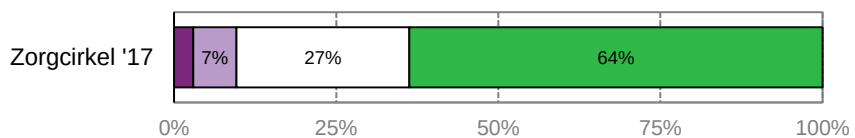
Facit totaal	1098
--------------	------

N =

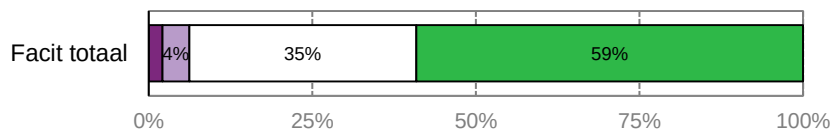
4. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?



HAL	19
Pmrnd-Bmstr	38
Edam-Vlndm	35
Buch	14
Zaanstreek	29



Zorgcirkel '17	135
----------------	-----

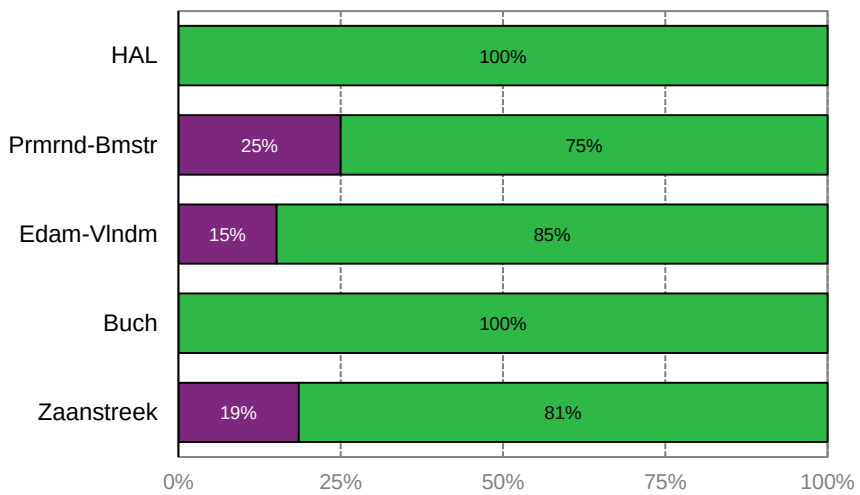


Facit totaal	531
--------------	-----

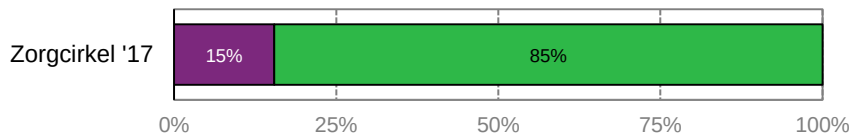
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

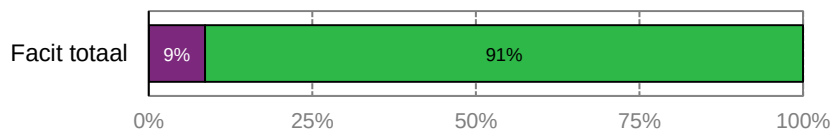
5. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?



HAL	17
Pmrnd-Bmstr	36
Edam-Vlndm	33
Buch	10
Zaanstreek	27



Zorgcirkel '17	123
----------------	-----

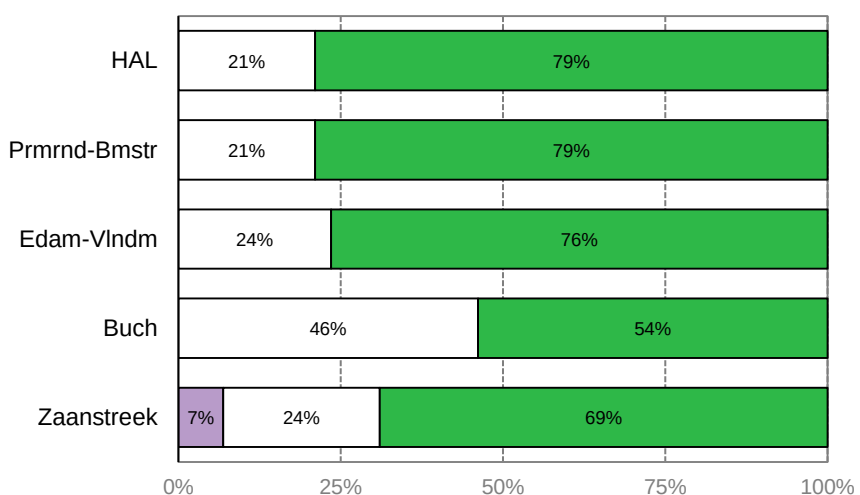


Facit totaal	523
--------------	-----

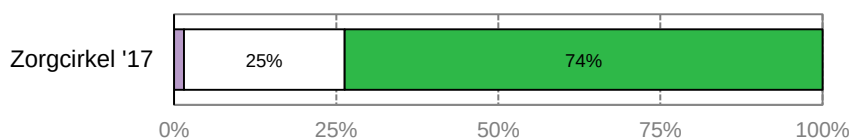
N =

■ nee ■ ja

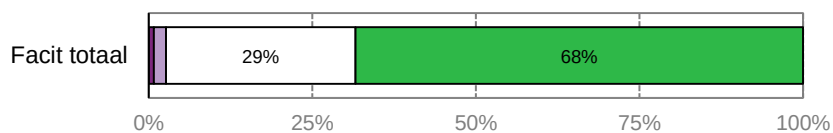
6. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



HAL	19
Pmrnd-Bmstr	38
Edam-Vlndm	34
Buch	13
Zaanstreek	29



Zorgcirkel '17	133
----------------	-----

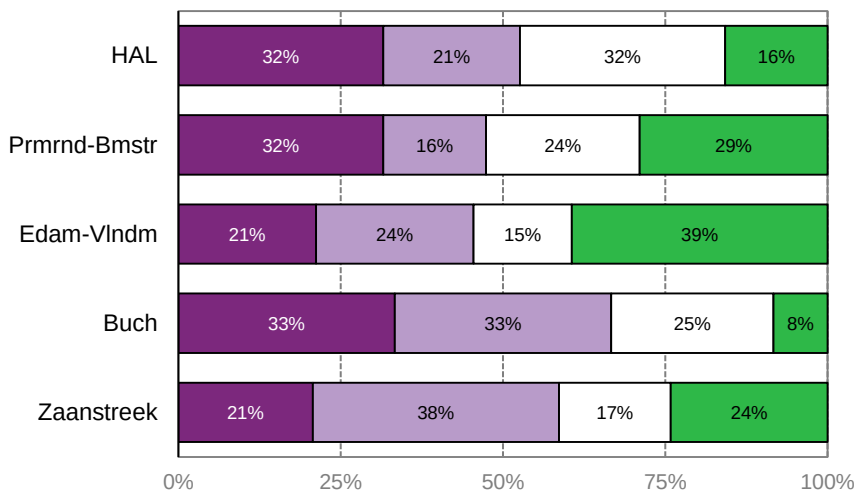


Facit totaal	532
--------------	-----

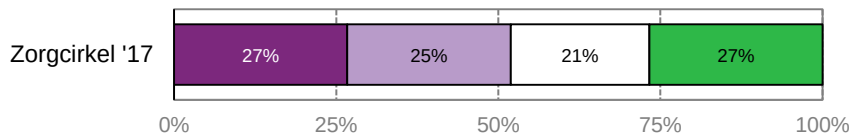
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

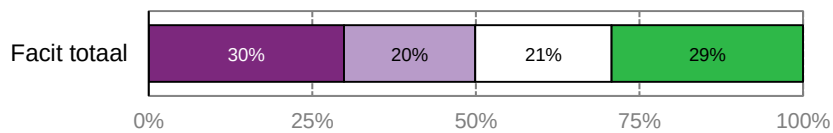
7. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?



HAL	19
Pmrnd-Bmstr	38
Edam-Vlndm	33
Buch	12
Zaanstreek	29



Zorgcirkel '17	131
----------------	-----



Facit totaal	523
--------------	-----

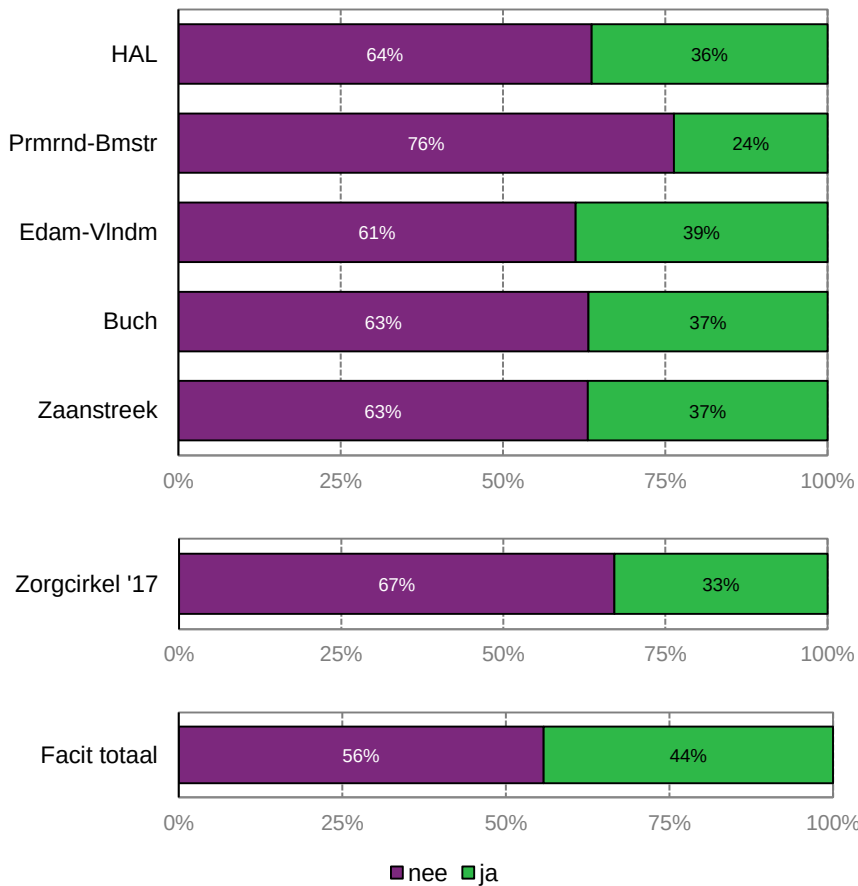
N =

■ 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.

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



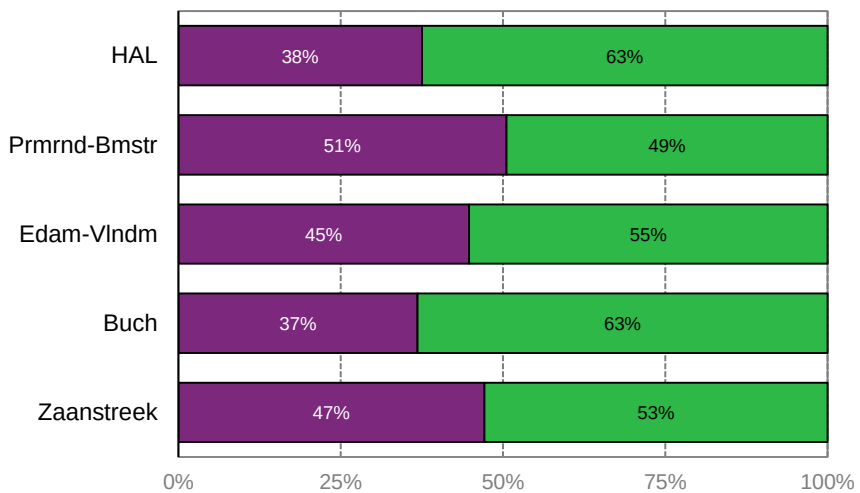
HAL	33
Pmrnd-Bmstr	93
Edam-Vlndm	67
Buch	19
Zaanstreek	65

Zorgcirkel '17	277
----------------	-----

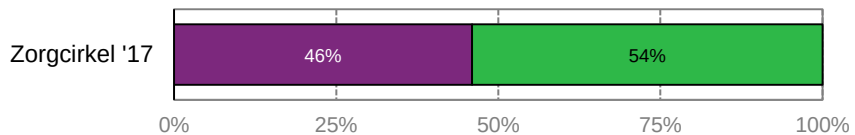
Facit totaal	1116
--------------	------

N =

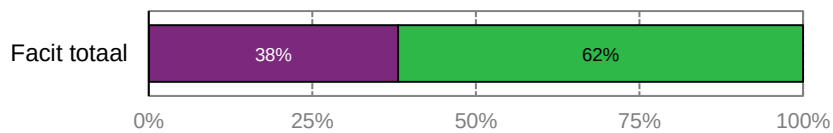
9. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	95
Edam-Vlndm	67
Buch	19
Zaanstreek	70



Zorgcirkel '17	283
----------------	-----

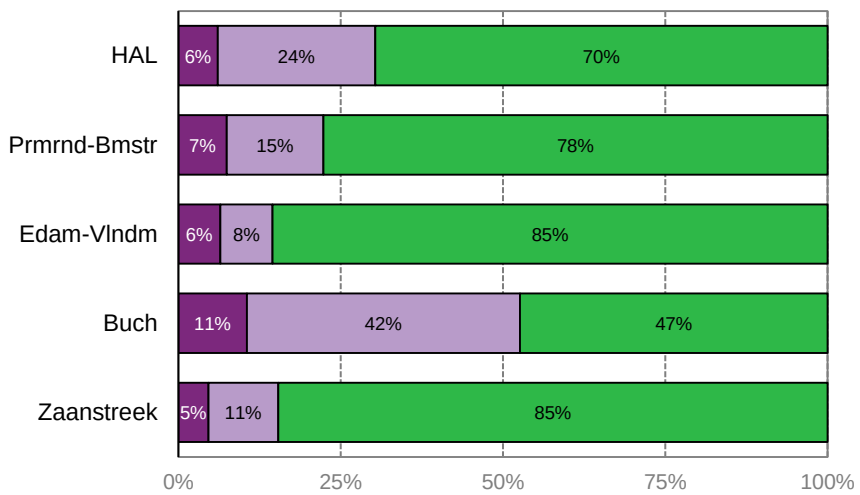


Facit totaal	1165
--------------	------

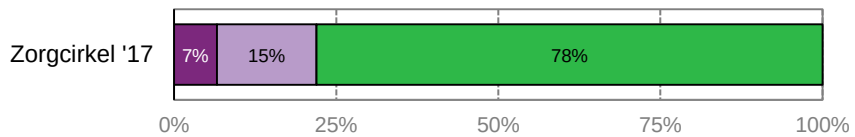
■ nee ■ ja

N =

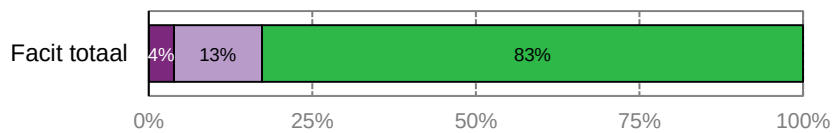
10. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?



HAL	33
Pmrnd-Bmstr	94
Edam-Vlndm	62
Buch	19
Zaanstreek	65



Zorgcirkel '17	273
----------------	-----

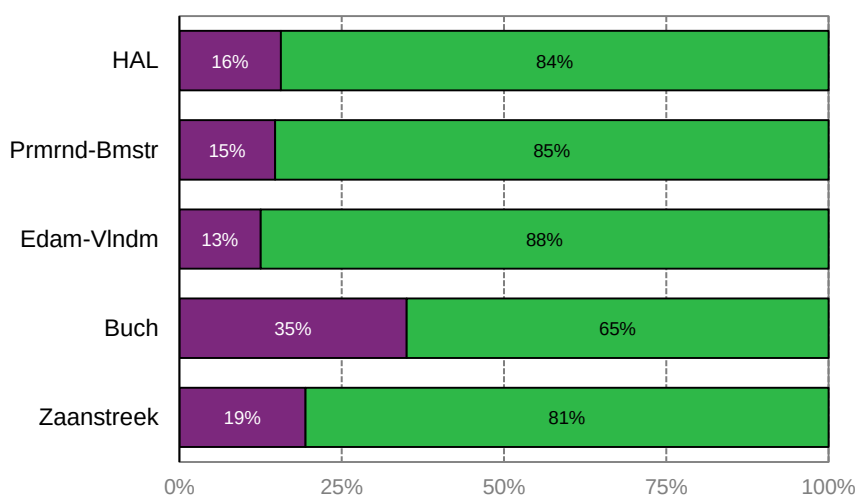


Facit totaal	1174
--------------	------

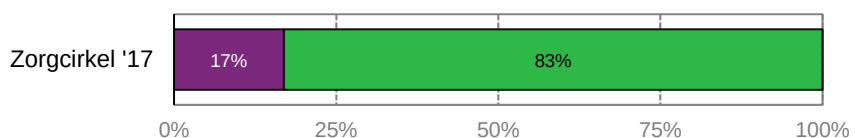
N =

■ een groot probleem ■ een klein probleem ■ geen probleem

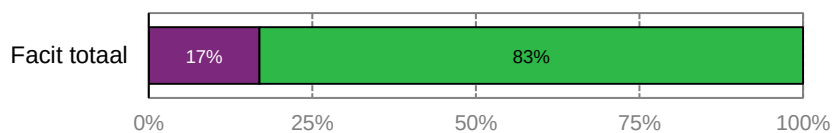
11. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	95
Edam-Vlndm	64
Buch	20
Zaanstreek	67



Zorgcirkel '17	278
----------------	-----

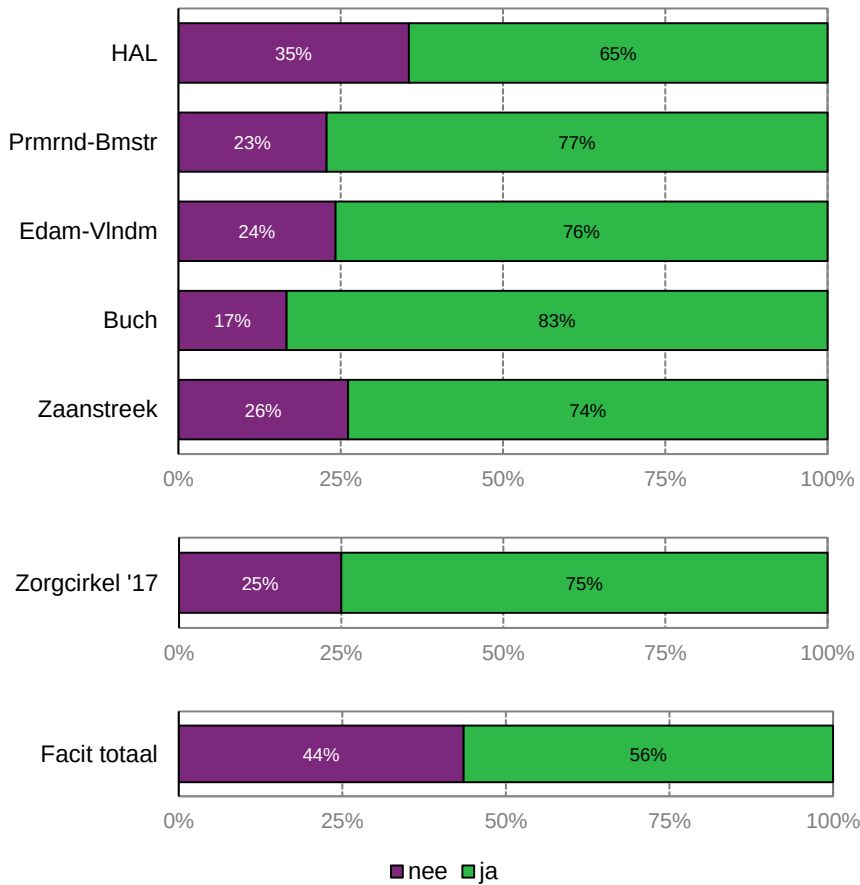


Facit totaal	1193
--------------	------

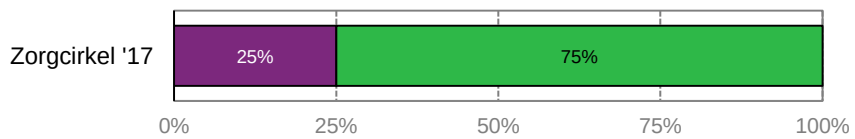
N =

■ nee ■ ja

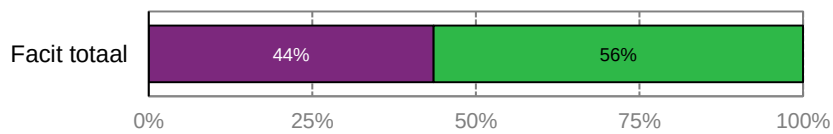
12. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?



HAL	31
Pmrnd-Bmstr	92
Edam-Vlndm	62
Buch	18
Zaanstreek	65



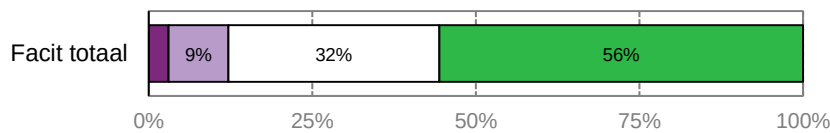
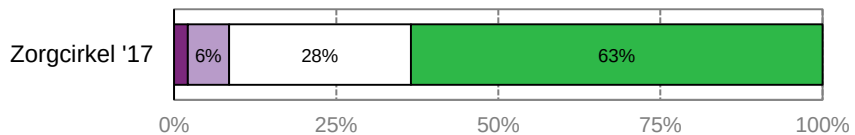
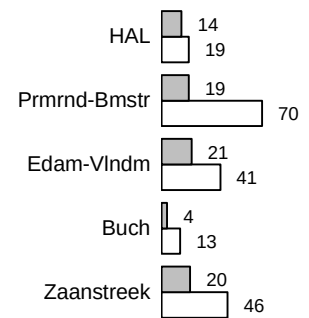
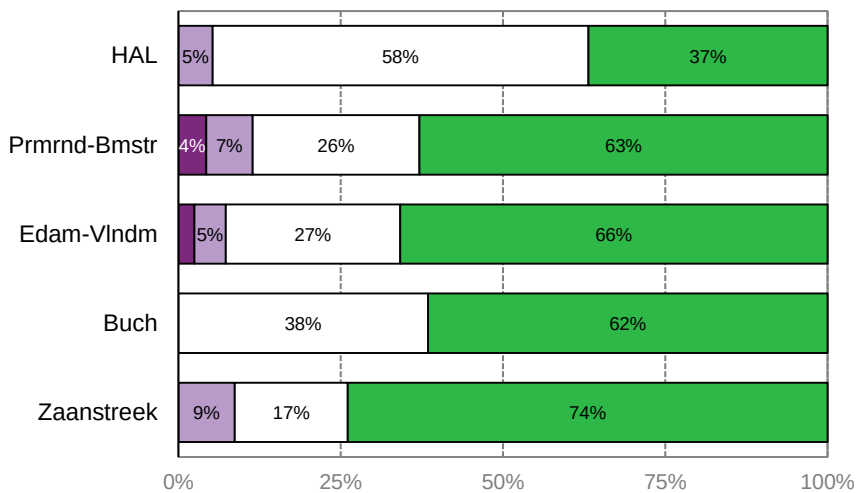
Zorgcirkel '17	268
----------------	-----



Facit totaal	1151
--------------	------

N =

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



■ niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)

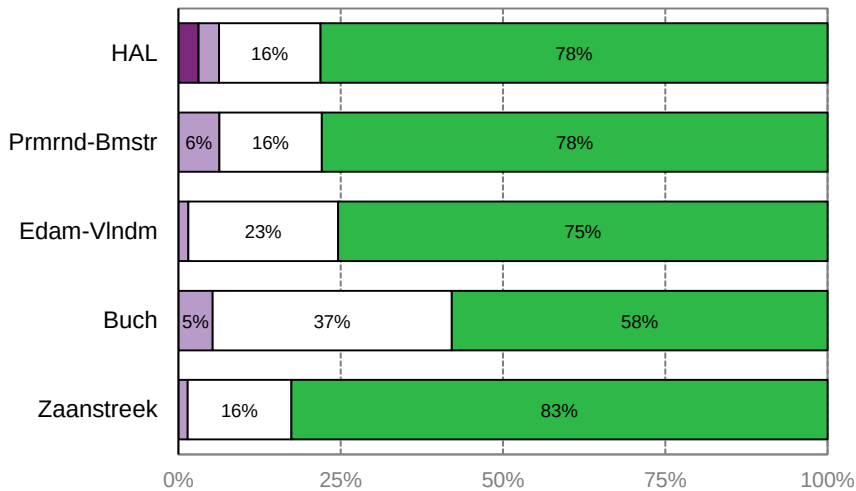
□ N =

B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

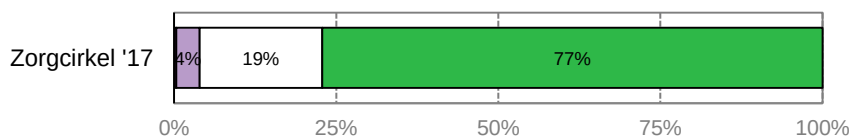
Bejegening en privacy

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.

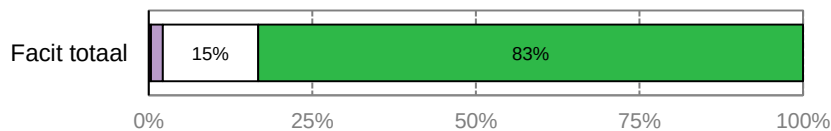
14. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	95
Edam-Vlndm	65
Buch	19
Zaanstreek	69



Zorgcirkel '17	280
----------------	-----

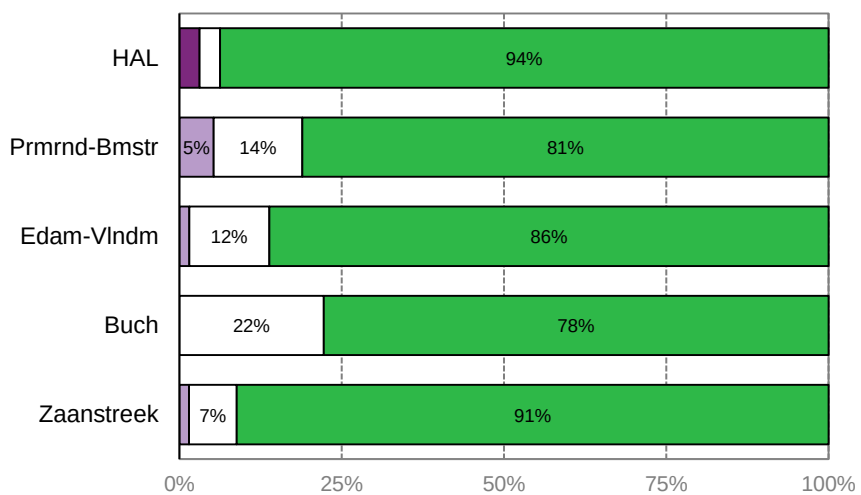


Facit totaal	1209
--------------	------

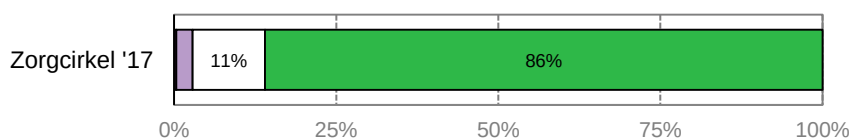
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

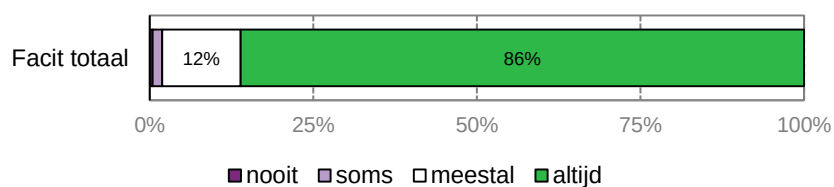
15. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	95
Edam-Vlndm	65
Buch	18
Zaanstreek	68



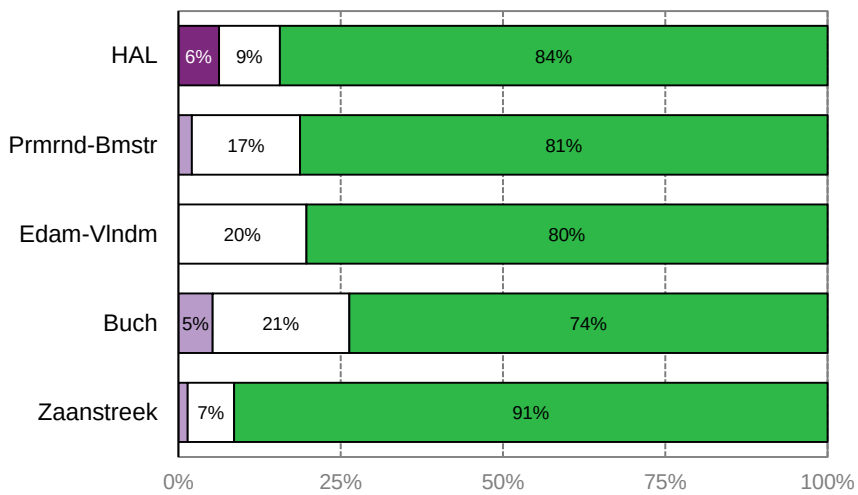
Zorgcirkel '17	278
----------------	-----



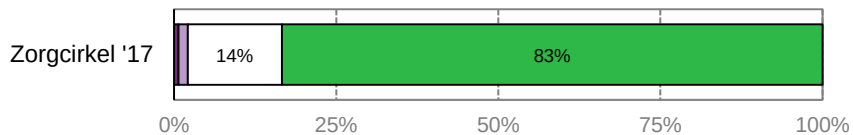
Facit totaal	1209
--------------	------

N =

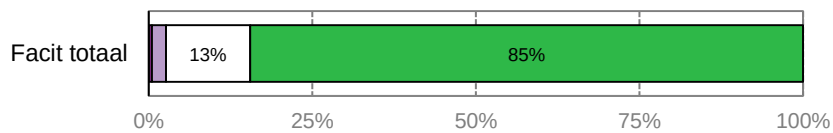
16. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	96
Edam-Vlndm	66
Buch	19
Zaanstreek	70



Zorgcirkel '17	283
----------------	-----



Facit totaal	1214
--------------	------

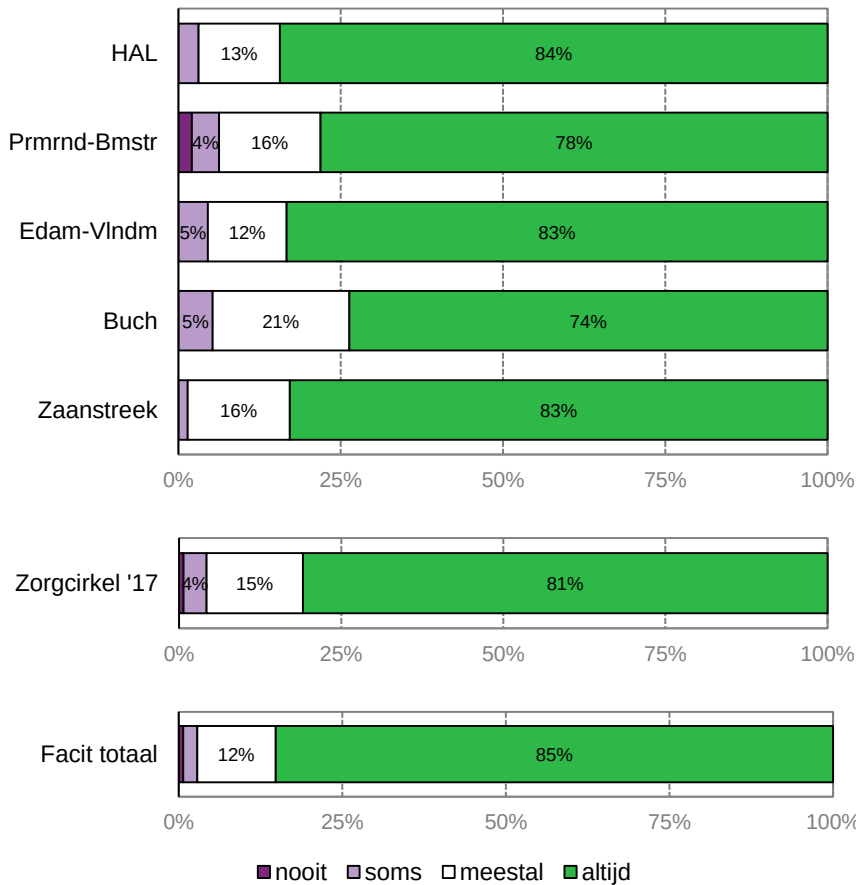
N =

■ 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.

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



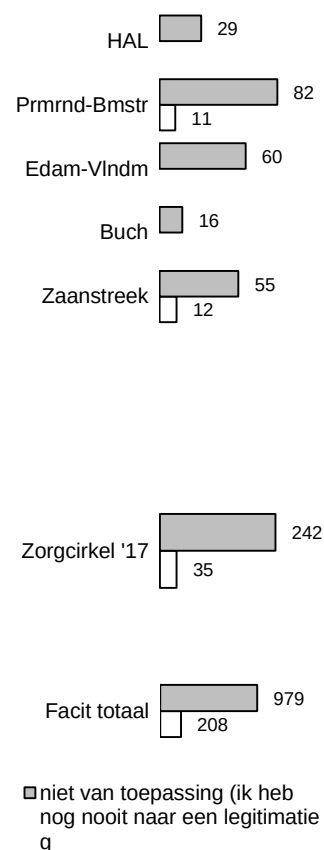
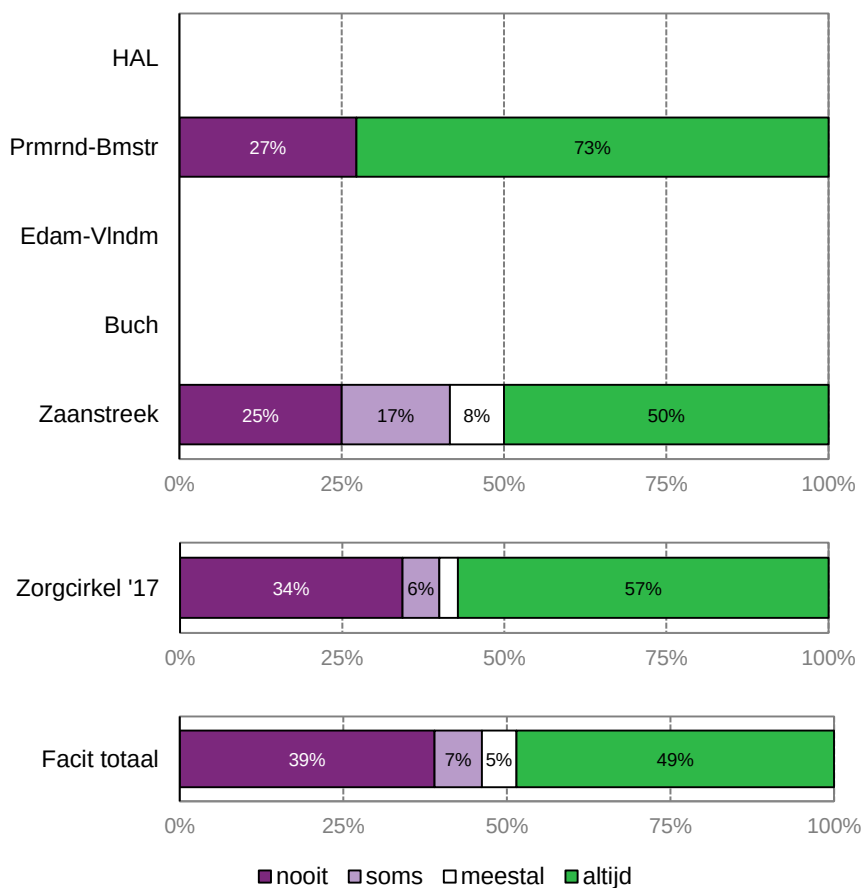
HAL	32
Pmrnd-Bmstr	96
Edam-Vlndm	66
Buch	19
Zaanstreek	70

Zorgcirkel '17	283
----------------	-----

Facit totaal	1210
--------------	------

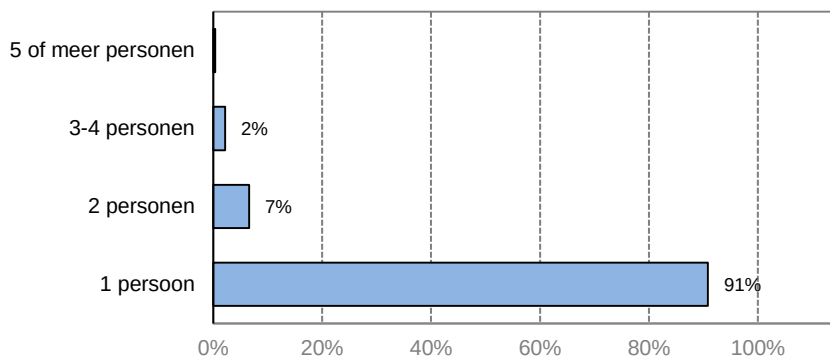
N =

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



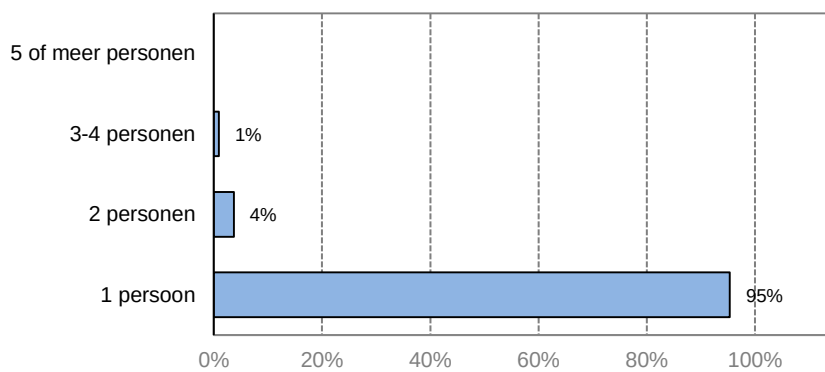
19. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

■ Zorgcirkel '17



Zorgcirkel '17 273

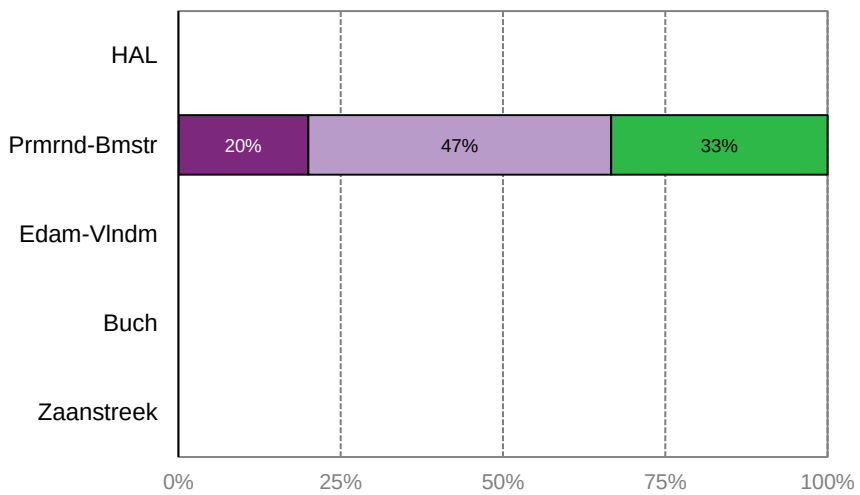
Facit totaal



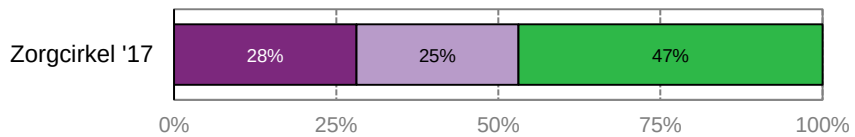
Facit totaal 1164

N =

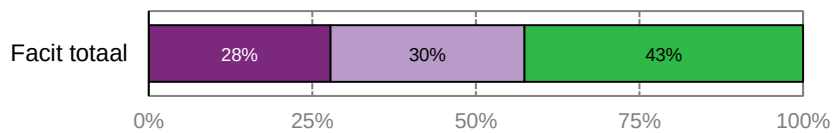
20. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)



HAL	
Pmrnd-Bmstr	15
Edam-Vlndm	
Buch	
Zaanstreek	



Zorgcirkel '17	32
----------------	----

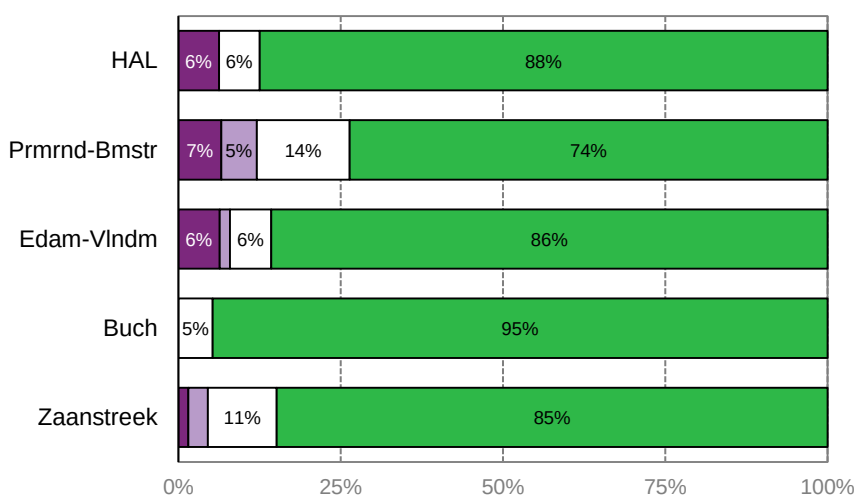


Facit totaal	54
--------------	----

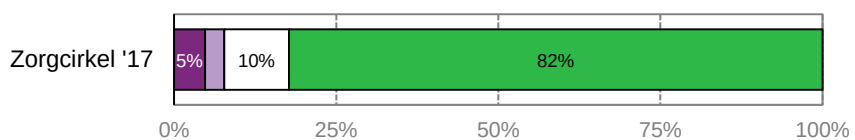
N =

■ een groot probleem ■ een klein probleem ■ geen probleem

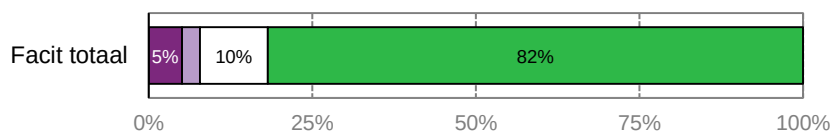
21. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	91
Edam-Vlndm	63
Buch	19
Zaanstreek	66



Zorgcirkel '17	271
----------------	-----

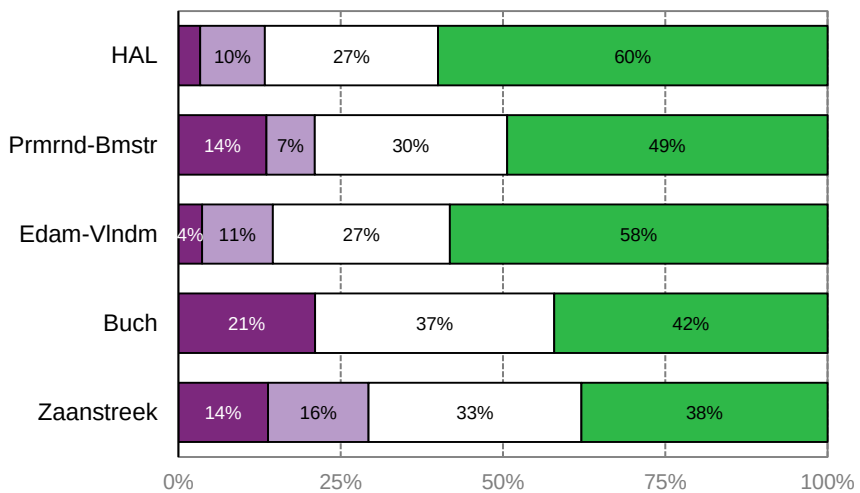


Facit totaal	1200
--------------	------

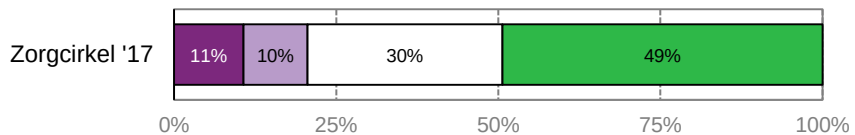
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

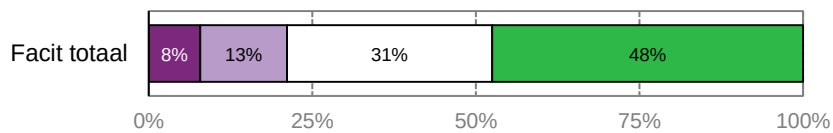
22. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?



HAL	30
Pmrnd-Bmstr	81
Edam-Vlndm	55
Buch	19
Zaanstreek	58



Zorgcirkel '17	243
----------------	-----

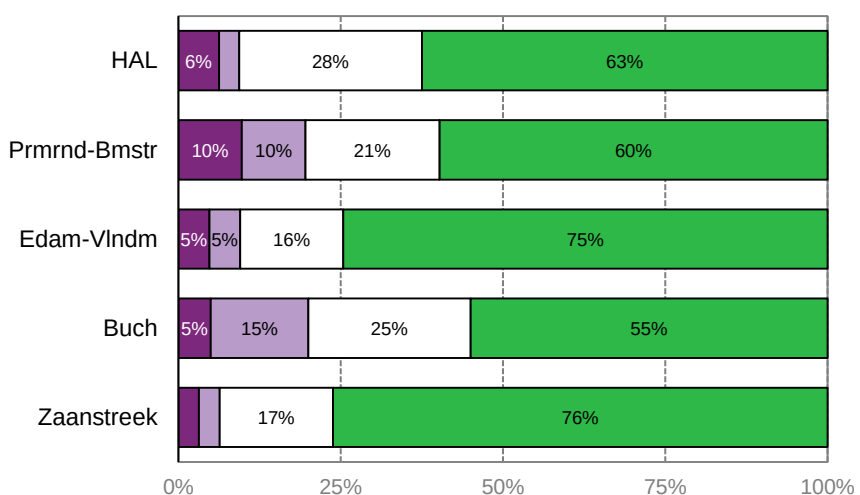


Facit totaal	1103
--------------	------

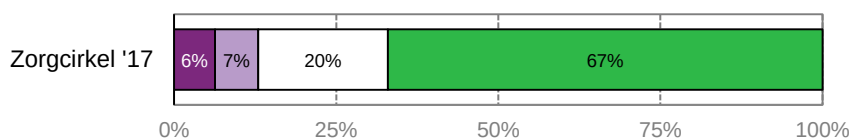
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

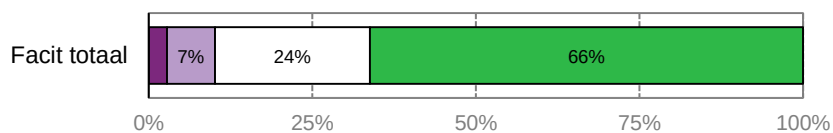
23. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	92
Edam-Vlndm	63
Buch	20
Zaanstreek	63



Zorgcirkel '17	270
----------------	-----

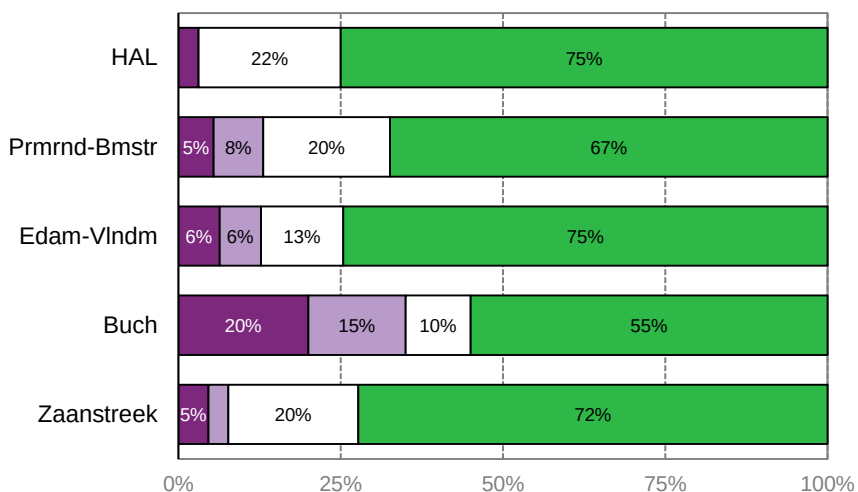


Facit totaal	1178
--------------	------

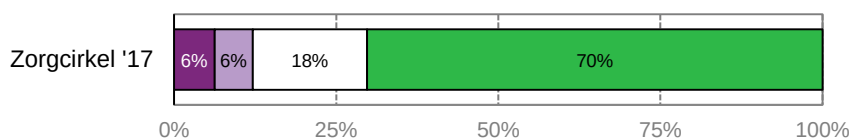
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

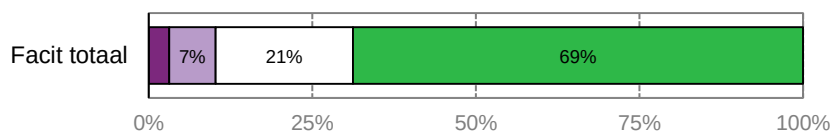
24. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	92
Edam-Vlndm	63
Buch	20
Zaanstreek	65



Zorgcirkel '17	272
----------------	-----

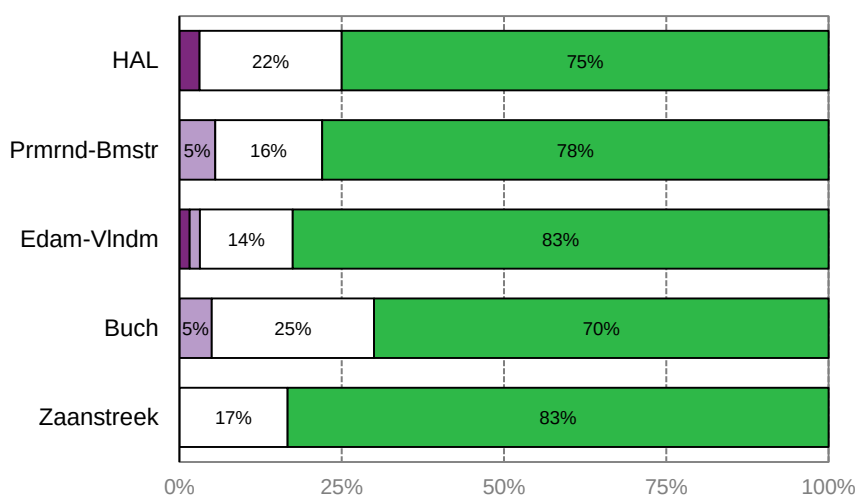


Facit totaal	1193
--------------	------

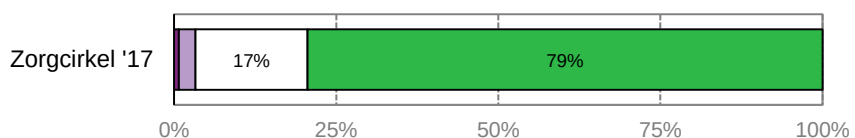
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

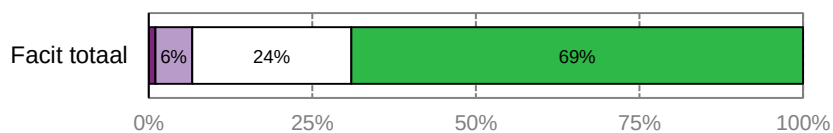
25. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	91
Edam-Vlndm	63
Buch	20
Zaanstreek	66



Zorgcirkel '17	272
----------------	-----



Facit totaal	1192
--------------	------

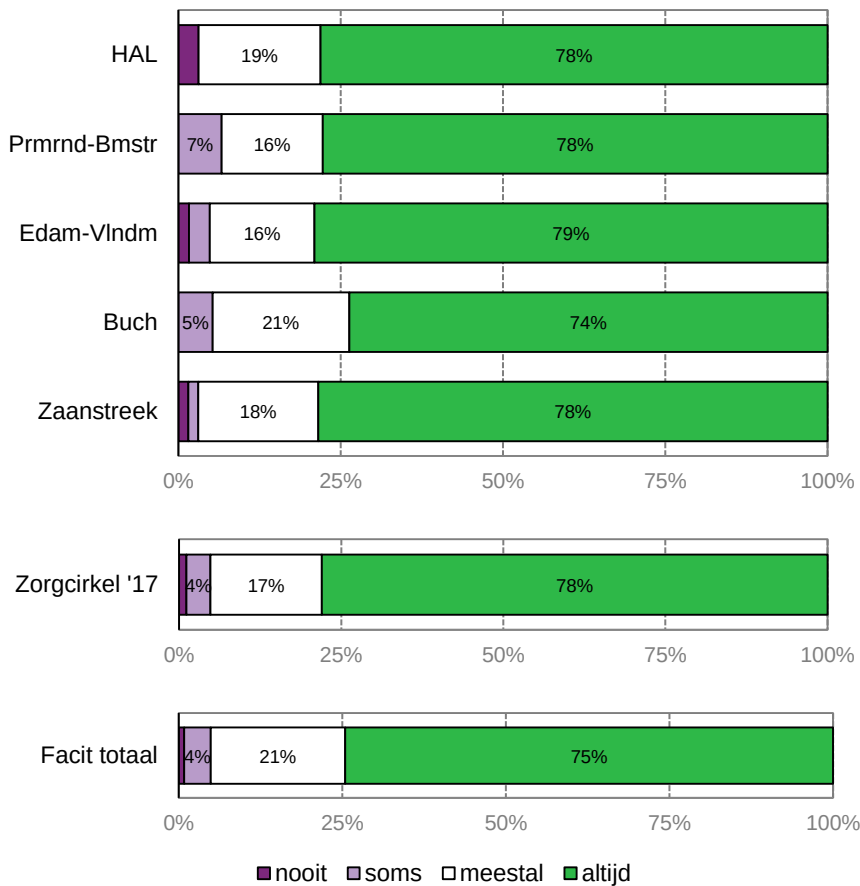
N =

■ 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.

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



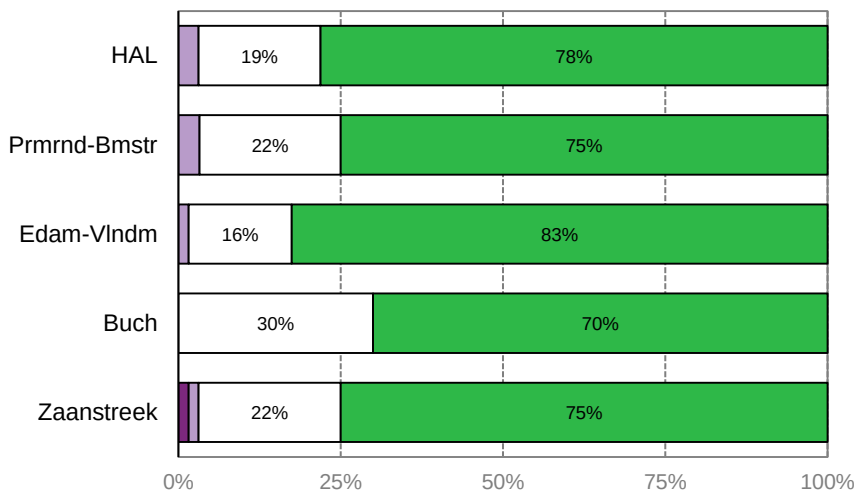
HAL	32
Prmrnd-Bmstr	90
Edam-Vlndm	62
Buch	19
Zaanstreek	65

Zorgcirkel '17	268
----------------	-----

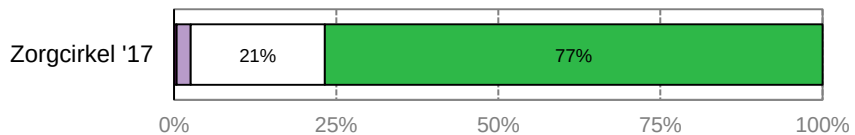
Facit totaal	1184
--------------	------

N =

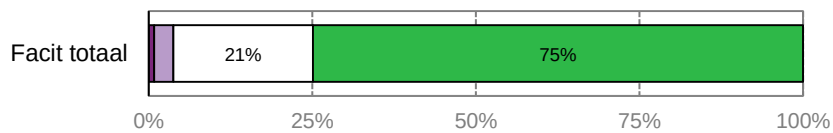
27. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	92
Edam-Vlndm	63
Buch	20
Zaanstreek	64



Zorgcirkel '17	271
----------------	-----



Facit totaal	1192
--------------	------

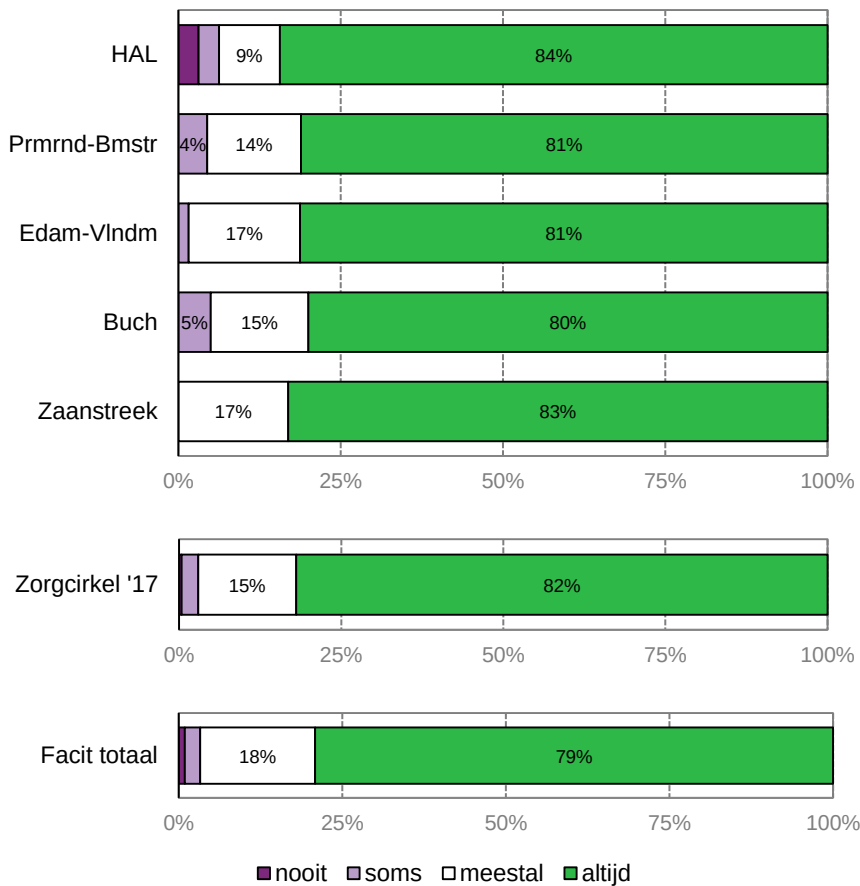
N =

■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

Effectiviteit

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

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



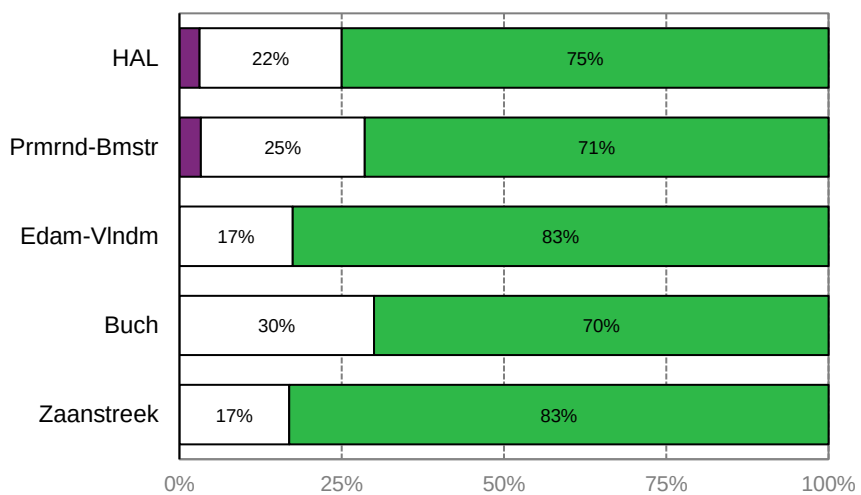
HAL	32
Pmrnd-Bmstr	90
Edam-Vlndm	64
Buch	20
Zaanstreek	65

Zorgcirkel '17	271
----------------	-----

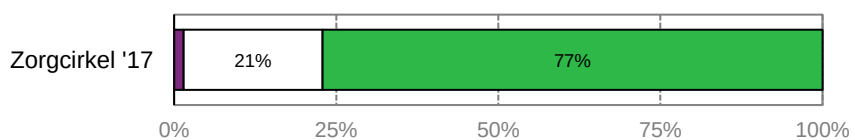
Facit totaal	1186
--------------	------

N =

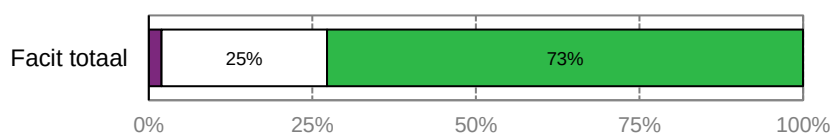
29. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?



HAL	32
Pmrnd-Bmstr	91
Edam-Vlndm	63
Buch	20
Zaanstreek	65



Zorgcirkel '17	271
----------------	-----

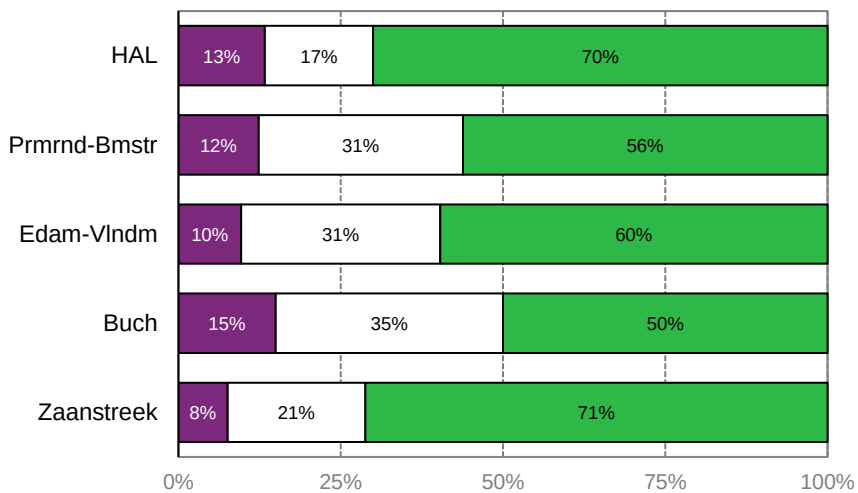


Facit totaal	1185
--------------	------

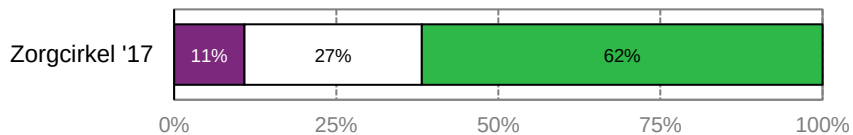
N =

■ nee □ ja, enigszins ■ ja, zeker

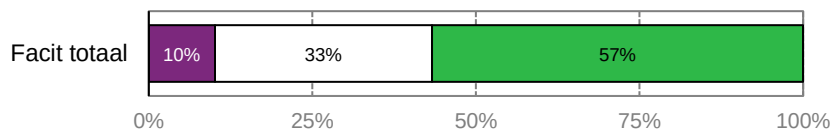
30. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?



HAL	30
Pmrnd-Bmstr	89
Edam-Vlndm	62
Buch	20
Zaanstreek	66



Zorgcirkel '17	267
----------------	-----



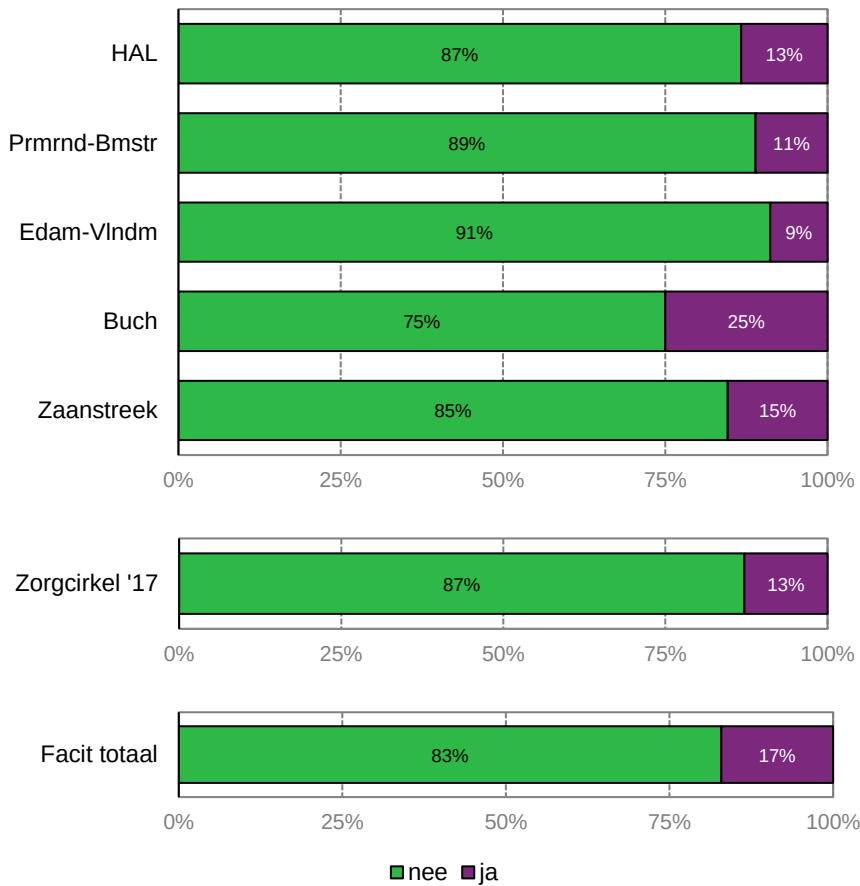
Facit totaal	1049
--------------	------

N =

■ nee □ ja, enigszins ■ ja, zeker

C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

31. 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?



HAL	30
Pmrnd-Bmstr	90
Edam-Vlndm	68
Buch	20
Zaanstreek	65

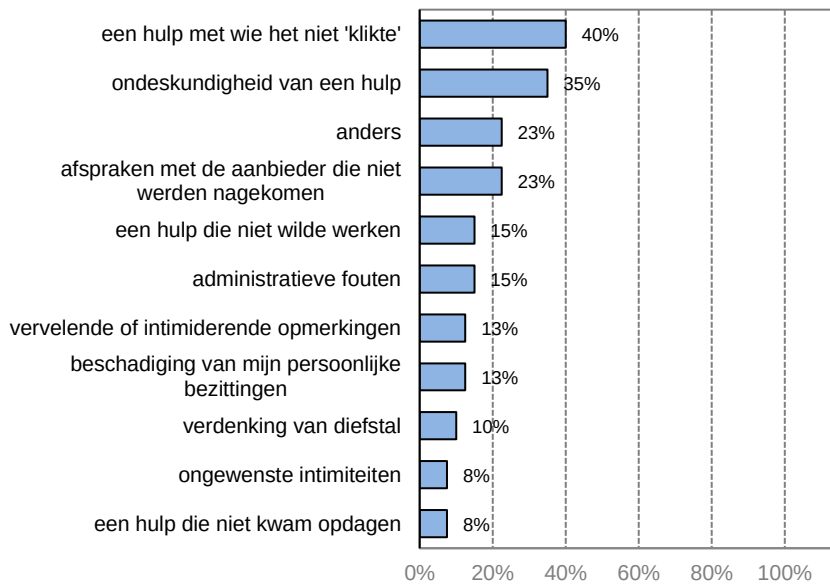
Zorgcirkel '17	273
----------------	-----

Facit totaal	1124
--------------	------

N =

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

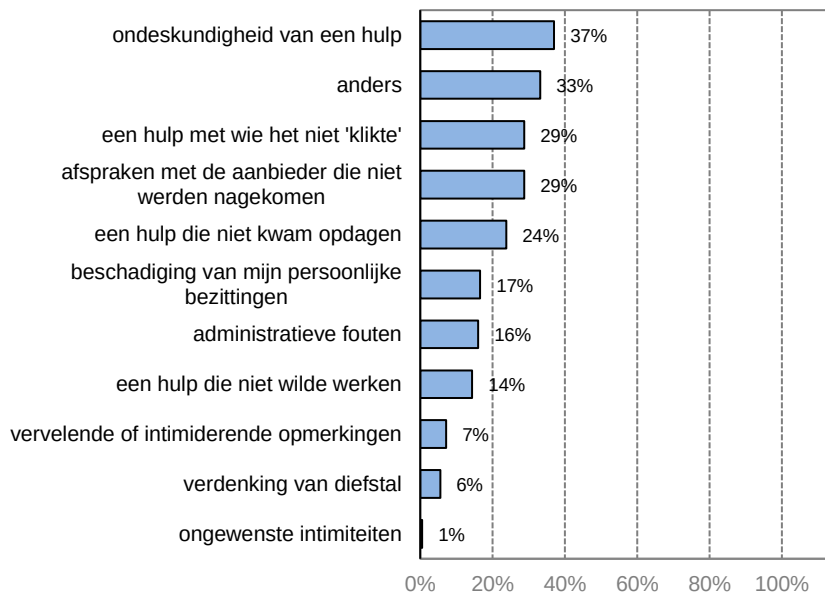
■ Zorgcirkel '17



Zorgcirkel '17

40

Facit totaal

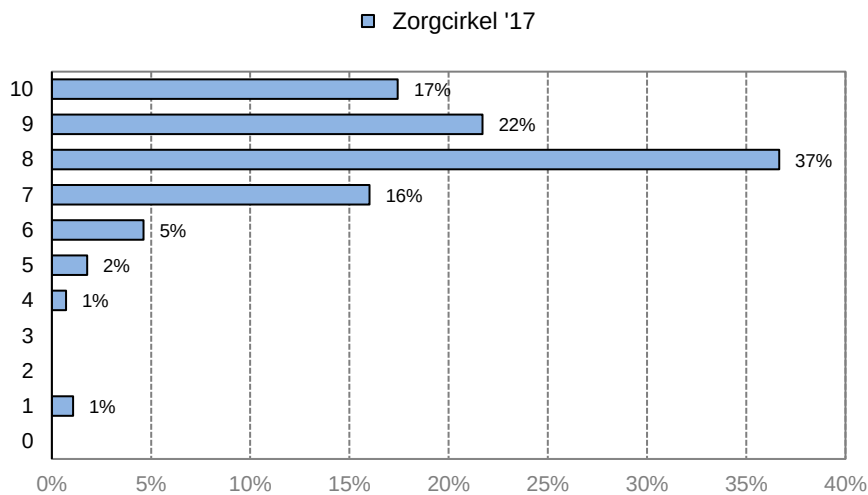


Facit totaal

181

N =

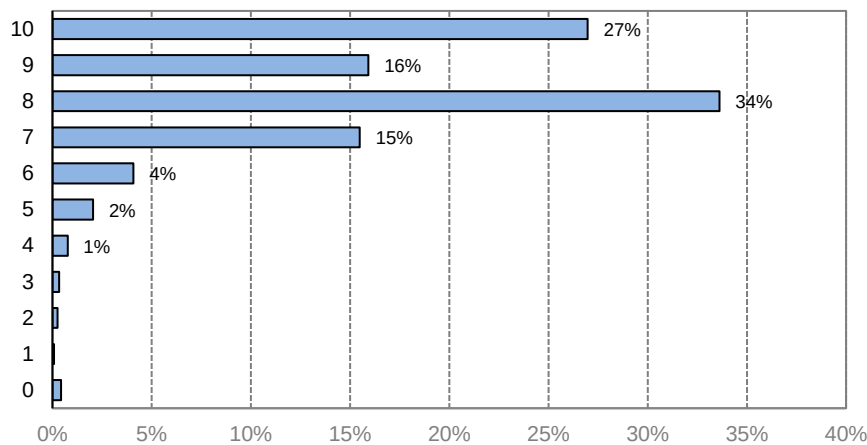
33. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



Zorgcirkel '17 281

Zorgcirkel '17 8,2

Facit totaal



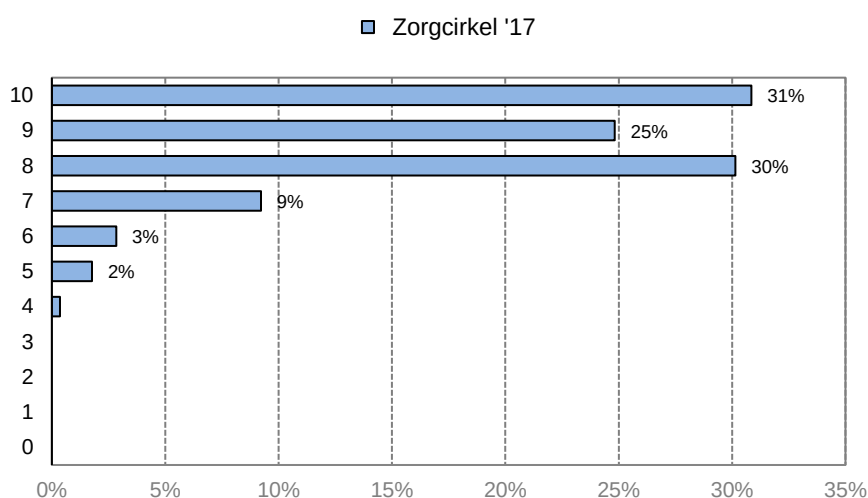
Facit totaal 1175

N =

Facit totaal 8,3

gemiddeld

34. Welk cijfer geeft u de medewerker(s) die huishoudelijke hulp komen bieden?



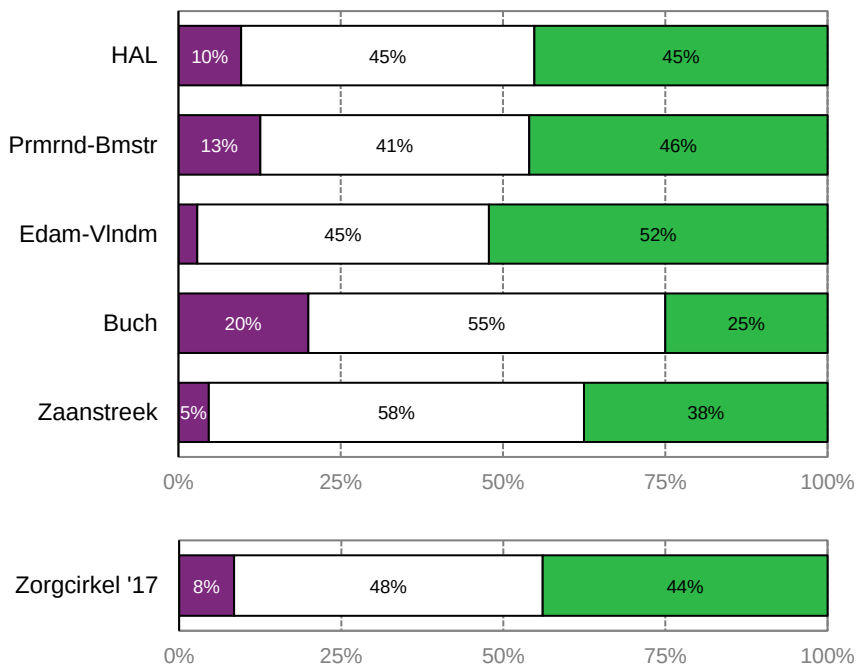
Zorgcirkel '17 282

N =

Zorgcirkel '17 8,6

gemiddeld

35. Zou u De Zorgcirkel bij uw vrienden en familie aanbevelen, als die hulp bij het huishouden nodig hebben,?

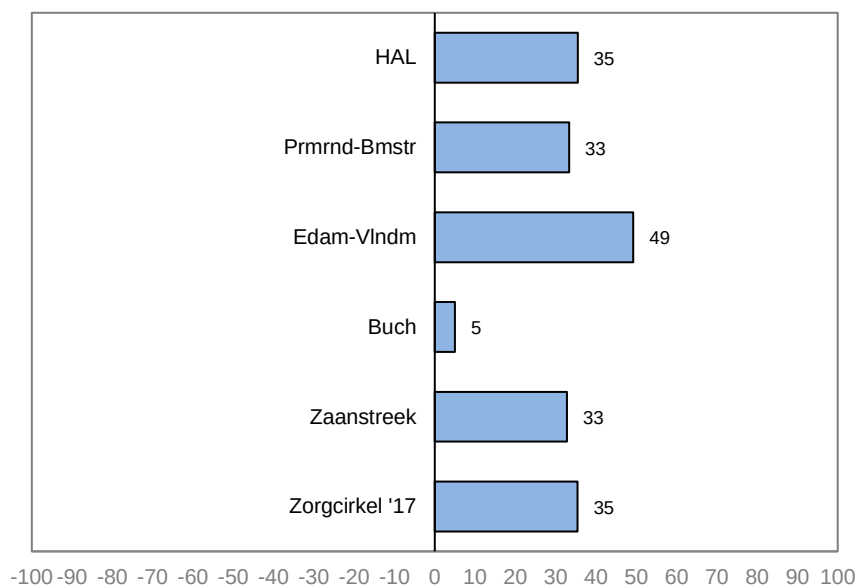


HAL	31
Prmrnd-Bmstr	87
Edam-Vlndm	69
Buch	20
Zaanstreek	64

Zorgcirkel '17	271
----------------	-----

N =

■ Net Promotor Score (NPS)



TOT SLOT

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

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

HAL	Purmerend-Beemster	Edam-Volendam
• Ben zeer tevreden • Dank voor de goede zorg vanuit personeel • Hier alles goed • Ik wil niets veranderen. Zoals het nu gaat, gaat het wel. Goed zo • N.v.t. • Nee, ben zeer tevreden • Niets (7x) • Niks veranderen, ben er blij mee	• Alles gaat prima! • Alles gaat redelijk, er kan altijd over gesproken worden. Wij zijn tevreden • Alles oké zoals het gaat • Geen verandering (5x) • Gaat prima zo • Graag de huidige hulp blijven houden. Het is belangrijk niet teveel te veranderen op deze leeftijd (87 jaar) • Geen veranderingen van de hulp. Wil graag vaste hulp, dat vind ik prettig • Het gaat goed zo • Ben tevreden • Ik ben tevreden met de gang van zaken • Ik heb goede hulp, 7 jaar • Ik wil niets veranderen, ik ben erg tevreden • Gaat uitstekend, niets te klagen • Niets, ik ben tevreden • Niets (23)!! • Niets. Hulp verzorgt het hele huis. Zoals een ander het niet zo kan • Niets maar meiden van 18 jaar zijn geen grote hulp	• Niets (21x) • Ik ben zeer tevreden (6x) • Ik zou het niet weten (2x) • Alles gaat in goede harmonie en samen lossen we het op! • Alles gaat naar wens • Als zij 's morgens komt overleggen wij hoe de 2 uur kunnen invullen en dan geef ik haar de vrijheid hoe zij dat zelf indeelt • Doet het prima, komt al 2 jaar • Geen veranderingen nodig. Ik ben zeer tevreden • Ik ben blij met mijn vaste hulp! Er zijn veel dingen die wij niet meer kunnen doen
Buch	Zaanstreek	
• Niets (2x) • Niets veranderen • Niets veranderen. het is super!	• Niets (17x) Niets veranderen • Niets, het is prima zo • Niets, ze voldoet prima • Niks.... Deze hulp is perfect • Op dit moment is alles naar mijn zin. Hartelijk dank • Geen idee! Ik vond het leuk en goed, en vooral het luisterend oor • Helemaal niets • Ik heb geen veranderingen nodig, mijn hulp werkt goed, geen klachten	

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Afspraken over de huishoudelijke hulp

HAL	Purmerend-Beemster	Edam-Volendam
- Dat het in vakantie beter geregeld wordt - Meer tijd, 45 minuten per week is te weinig - Ik zou graag langer dan een 1/2 uur per week aan huishoudelijke hulp krijgen. Want dat kreeg ik van het huis toegewezen. Ik moet er eigen hulp bijnemen - Graag vaste hulp - Erg jammer dat door niet verlengen van werkcontracten er telkens een andere hulp komt waar je als cliënt weer aan moet wennen. Dat aan elkaar wennen lukt prima, maar toch is het vervelend als de vertrouwde hulp weer door een ander vervangen wordt	- Het liefst op maandagochtend hulp - Hoger loon, meer respect voor die mensen - Hulp per week dezelfde. Ik heb zelf zo'n 23 jaar huishulp gedaan - Hulp te ontvangen die weet wat huishoudelijke werk is. Ik heb een oudere, fantastisch. ben zeer tevreden - I.p.v. 2 uur 3 uur en op andere dag - Meer hulp in het huishouden - Meer tijd voor extra werk - Tekort aan personeel maar voor hulp meestal erg laat	1 1/2 uur extra a.u.b. 1 uur extra zou beter zijn 1 vaste hulp voor langere tijd - Dat ik liever zou willen dat ze later komt. In verband met mijn ziekte ben ik op die tijd erg moe - Als het mogelijk zou zijn bij vervanging iemand die al eerder is geweest

Buch	Zaanstreek
1 uur extra. Van 2 naar 3 uur	2 uur is veel te weinig! - Dat ik altijd een vaste hulp heb, die elke week komt - Geen wisselingen - Graag een vast contract - Meer zware klussen overnemen - Meer tijd - Méér uren - Te weinig uren. 2 uurtjes per week is te weinig

Communicatie

HAL	Purmerend-Beemster	Edam-Volendam
Dat de Zorgcirkel mij tijdig informeert als de huishoudelijke hulp niet kan komen	- Betere communicatie bij afwezigheid eigen hulp over de vervanging - Meer zeggenschap buiten de taken om die gemaakt zijn bij het plan huishoudelijke werkzaamheden	- Dat de leidinggevende persoon beter te bereiken is en beter communiceert van haar kant - De communicatie vind ik beneden peil. Sorry

Buch	Zaanstreek
Meer overleg, initiatief vanuit de hulp. Er wordt bijna nooit gevraagd hoe ik het wil hebben. De hulpen zijn ingehuurd om schoon te maken en dat is het	- Dat de organisatie meer contact heeft met cliënten en antwoord afwachten van de cliënt - Meer contact met de organisatie

Bejegening en privacy

Purmerend-Beemster	Zaanstreek
Ze is lief, zorgzaam en werkt prima	- De soms zeer belerende aanwijzingen - Dat ze minder praten over hun privé problemen

Betrouwbaarheid

Purmerend-Beemster
Als er een invalhulp is kan ik niet altijd zien of ze van de zorg zijn. Ik zou het fijn vinden als ik van te voren word gebeld. Omdat ik geen vreemden binnenlaat

Deskundigheid

HAL	Purmerend-Beemster	Edam-Volendam
Zuinig omgaan met de spullen en beter schoonmaken	- Dat er door de vaste hulp beter de tijd verdeeld wordt opdat er meer kan gebeuren in de aangewezen tijd. Dit gebeurde paar jaar geleden echter wel bij 2 andere hulpen. Die gaven andere zaken ook aandacht (zoals ijskast, ramen lappen en 1x per jaar gordijnen wassen) - Een soepele opstelling van de hulp, om prioriteiten te stellen i.s.m. mij en de werkzaamheden! - Dat ze met jouw spullen net zo omgaan als ze met hun eigen spullen omgaan met het oog op beschadigingen - Sommige invalhulpen vaak waardeloos! - Meer kennis van dementie en de bijbehorende problematiek - Meer verstand van werken	Netter werken

Buch	Zaanstreek
Fris ruikend van binnen en buiten	- Dat de hulpen meer dingen leren van ramen lappen. Als zij geweest zijn doet mijn dochter het weer over - Het zou fijn zijn dat de hulpen weten, dat als je COPD hebt, stof ernstig is.

Effectiviteit

Edam-Volendam	Buch
- Dat ze boodschappen mogen doen wanneer dat nodig is - Dat ze liever 1 ding goed doen dan veel dingen half (kan niet altijd, weet ik)	Ik heb 2 verschillende mensen in de hulp bij het huishouden zitten. Een komt binnen, gaat zitten en eet een boterham en drinkt drinken en terwijl de ander meteen aan de slag gaat

Overig

HAL	Purmerend-Beemster	Edam-Volendam
Krijg geen huishoudelijke hulp	- Andere hulp - Dat ze minder met haar telefoon bezig is, vaak whats app, irritant - Formulier is niet toereikend voor mijn klacht. De klacht wordt u per e-mail toegestuurd. De klacht gaat om een invalhulp dus niet over de vaste hulp - Wij vinden het raar dat hulp in de huishouding na 2 jaar worden ontslagen en na een half jaar weer mogen solliciteren. Wij zijn zeer tevreden over haar!!!	- Dat ze best meer mogen verdienen - Dat ze ontslag heeft gekregen, contract afgelopen. Vreselijk, de zoveelste. Weer aan een ander moeten wennen. Ik vind dit heel erg voor haar en mij - Te veel vragen

Zaanstreek

- Geen schoeisel wat op straat is gebruikt
- Meer salaris voor zulk belangrijk werk!
- Wachttijd vraag 1. Het sociaal wijkteam zit hier tussen. Bij elke aanvraag moet ik twee maanden van te voren beginnen. De eerste keer dat ik hulp nodig had was het hoog nodig maar ik moest twee maanden wachten

5 Gemiddelde indicatorscores

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per indicator Verantwoorde zorg, de meeste weergegeven in een 4-puntsschaal (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). De scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. De vragen van de schaal effectiviteit maken gebruik van een 3-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze raadpleging, die samen onder die indicator Verantwoorde zorg vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor De Zorgcirkel is dit voor alle indicatoren het geval.

Deze indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en case-mix correctie in aanmerking komen voor verwerking door de WMO Portal voor de sector Hulp bij het Huishouden.

Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	indicatorscore	aantal respondenten
1 Klantgerichtheid		
Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,2	135
Bejegening door de hulp bij het huishouden	3,8	282
2 Communicatie en betrouwbaarheid		
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,5	273
3 Deskundigheid en effectiviteit		
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	.	
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	3,8	273

6 Top-2 Box scores per indicator

6.1 Top-2 Box Scores

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van een reeks grafieken. Deze geven een overzicht van de zogenaamde *Top-2 Box scores* per indicator Verantwoorde zorg.

Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Wanneer een respondent op bijvoorbeeld de vraag *“Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?”* voor “altijd” of “meestal” kiest (de Top-2 Box, de twee meest gunstige uit de vier antwoordcategorieën nooit - soms - meestal - altijd), kan worden gesteld dat hij of zij met dit aspect positieve ervaringen heeft.

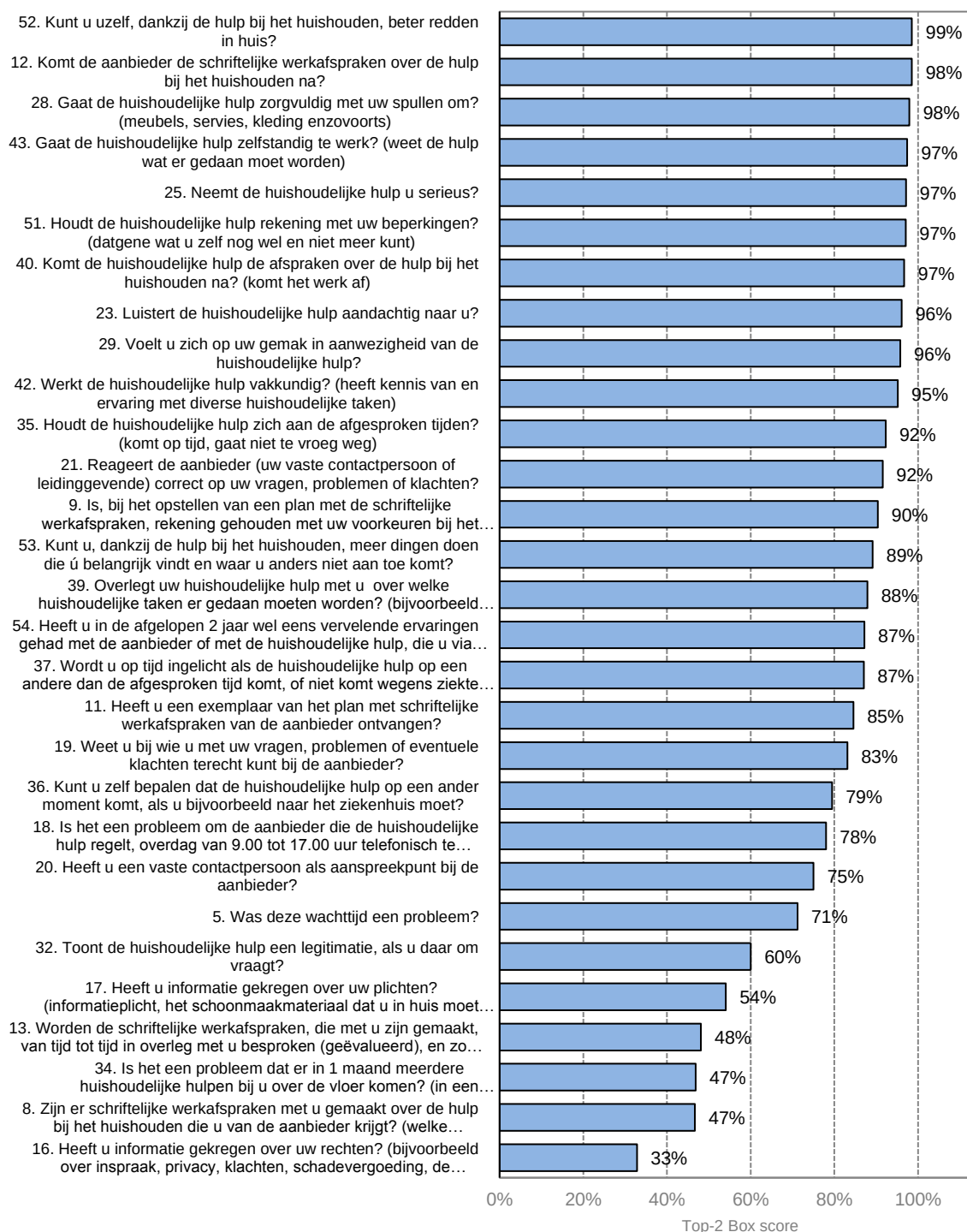
Het berekenen van een Top-2 Box score gaat als volgt: Stel dat een onderzoeksgroep uit 100 personen bestaat, en 85 daarvan kiezen bij een vraag voor de antwoordcategorieën “altijd” of “meestal” (en dus 15 voor “nooit” of “soms”), dan is de Top-2 Box score bij deze vraag 85% (zie onderstaande tabel). Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. In het voorbeeld betreft dit in totaal 15% van de respondenten.

Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

Nooit	soms	meestal	altijd	Top-2 Box score
5%	10%	55%	30%	55% + 30% = 85%

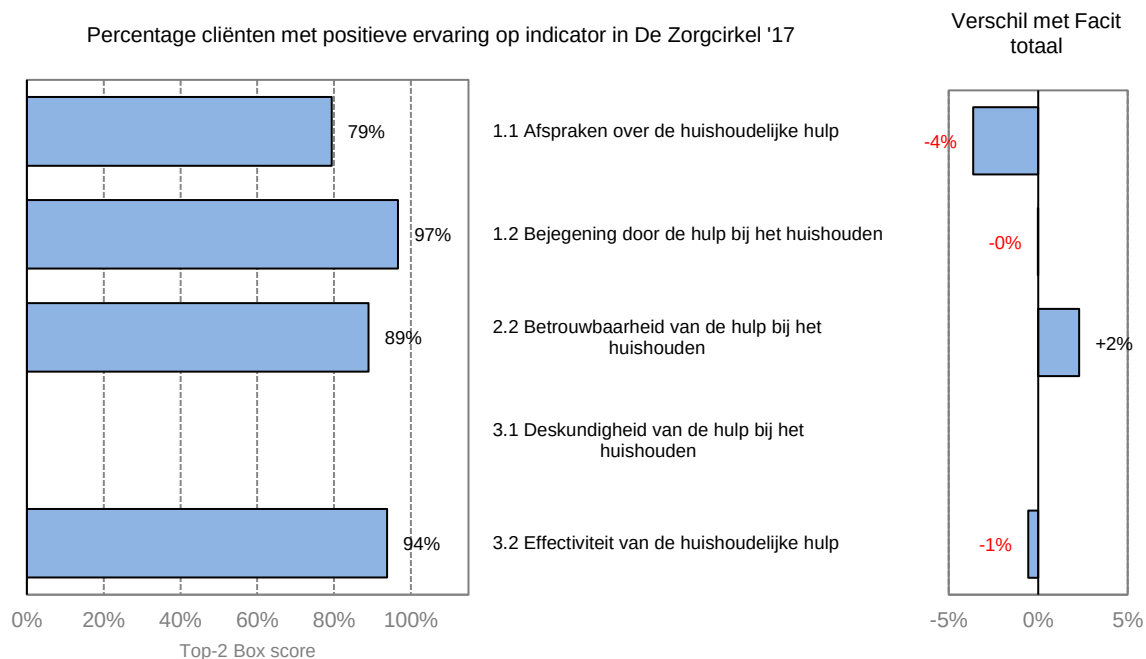
6.2 Top-2 Box Scores op vraagniveau

In onderstaande grafiek is de Top-2 Box score per vraag weergegeven:



6.3 Top-2 Box Scores op indicatorniveau

Volgens dezelfde methodiek als bij de indicatorscores (zie paragraaf 3.6) kan ook op *indicator-niveau* een Top-2 Box score worden berekend. Dit is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. Deze (gemiddelde) Top-2 Box scores worden hieronder gerapporteerd, in de eerste grafiek.



In de grafiek ernaast wordt door middel van *verschilscores* vergelijkingen gemaakt het Facit totaal.

Wanneer met een eerder meetjaar wordt vergeleken betreft de *verschilscore* het verschil tussen de Top-2 Box score van het huidige meetjaar en die van het vorige meetjaar. Stel dat bij de indicator *Betrouwbaarheid* de huidige Top-2 Box score 89% is en deze is in het Facit totaal 87%, dan is het verschil +2%. Oftewel, het aantal personen met een positieve ervaring op deze indicator is met 2% toegenomen. Voor een onderzoeksgroep bestaande uit 100 personen komt dat neer op 2 personen extra die, ten opzichte van het Facit totaal, de bejegening door de zorgverleners positief waarderen.

Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypothese-toetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de *verschilscores* bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Een * teken naast de staaf geeft aan dat een verschil significant is.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.

7 Conclusies

7.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator van het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden. In de bijlage bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

7.2 Conclusies op indicatorniveau

De meeste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over de bejegening door de hulp en de effectiviteit van de hulp. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over de afspraken over de huishoudelijke hulp.

In vergelijking met het Facit totaal scoort de waardering over de betrouwbaarheid van de hulp voor De Zorgcirkel hoger dan het Facit totaal en afspraken over de hulp juist lager. Geen van de verschillen is echter statistisch significant.

Door de aanpassing van de vragenlijst resteert er nog maar één vraag onder de indicator deskundigheid van de hulp. Om deze reden is er daarvoor geen indicatorscore berekend.

7.3 Conclusies op vraagniveau

1 Klantgerichtheid

Kwaliteitsindicatoren:

- *De aanbieder maakt met klanten duidelijke werkafspraken over de levering van de hulp, neergelegd in een plan huishoudelijke hulp.*
- *Klanten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd.*

1.1 Plan huishoudelijke hulp

47% van de geraadpleegde cliënten zegt dat er met hen schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt. Van deze cliënten zegt 98% dat de schriftelijk gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

Van de geraadpleegde cliënten die hebben aangegeven dat er schriftelijke werkafspraken zijn, zegt 90% dat bij het opstellen van het plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden wordt met hun voorkeuren van de momenten waarop huishoudelijke hulp komt. 85% van de cliënten die zegt dat de werkafspraken schriftelijk zijn vastgelegd, heeft een exemplaar ontvangen van het plan met schriftelijke werkafspraken.

48% van de geraadpleegde cliënten die hebben aangegeven dat er schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt, zegt dat deze afspraken van tijd tot tijd in overleg met hen besproken worden en zo nodig worden bijgesteld.

1.2 Bejegening en privacy

97% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp hen serieus neemt en 96% ervaart dat de huishoudelijke hulp aandachtig naar hen luistert. Eveneens 96% van de geraadpleegde cliënten voelt zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp. 98% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met hun spullen omgaat (meubels, servies, kleding etc.).

1.3 Wachtijd

71% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de wachttijd geen probleem was.

2 Communicatie en betrouwbaarheid

Kwaliteitsindicatoren:

- *De organisatie communiceert adequaat met klanten en is goed bereikbaar voor klanten.*
- *De organisatie en de medewerkers zijn betrouwbaar.*

2.1 Communicatie

33% van de geraadpleegde cliënten zegt informatie te hebben gekregen over hun rechten, 54% zegt informatie te hebben gekregen over hun plichten. Voor 78% van de geraadpleegde cliënten is het geen probleem om de aanbieder, die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken. 83% van de geraadpleegde cliënten weet bij wie ze met hun vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunnen in De Zorgcirkel. 75% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij De Zorgcirkel te hebben en volgens 92% reageert hun vaste contactpersoon of leidinggevende correct op vragen, problemen of klachten.

2.2 Betrouwbaarheid

60% van de geraadpleegde cliënten meldt dat de huishoudelijke hulp een legitimatiebewijs kan laten zien, als de cliënt daar om vraagt.

Bij 91% van de geraadpleegde cliënten komt er, in een normale situatie, buiten de vakantieperiode, één huishoudelijke hulp in één maand over de vloer. Bij 7% is dit twee hulpen, bij 2% drie of vier. Bij geen van de geraadpleegde cliënten komen er meer dan 4 verschillende huishoudelijke hulpen in één maand over de vloer. Voor 47% van de geraadpleegde cliënten is het geen probleem dat er in één maand meerdere huishoudelijke hulpen over de vloer komen.

92% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden houdt (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 79% kan zelf bepalen of de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, bijvoorbeeld als de cliënt naar het ziekenhuis moet. 87% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat ze op tijd worden ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie.

88% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat hun huishoudelijke hulp met hen overlegt over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen).

De gemaakte afspraken over de hulp bij het huishouden worden volgens 97% van de cliënten nagekomen, het werk komt af.

3 Deskundigheid en effectiviteit

Kwaliteitsindicatoren:

- *De medewerkers zijn deskundig.*
- *De klant is goed ondersteund in het voeren van de huishouding en de hulp in de huishouding is adequaat uitgevoerd.*

3.1 Deskundigheid

95% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat de huishoudelijke hulp vakkundig werkt (kennis heeft van en ervaring met diverse huishoudelijke taken) en 97% meent dat de huishoudelijke hulp zelfstandig werkt (weet wat er gedaan moet worden).

3.2 Effectiviteit

Volgens 97% van de geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp rekening met hun beperkingen (datgene wat de cliënt zelf nog wel en niet meer kan).

99% kan zichzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis en 89% kan, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ze belangrijk vinden en waar ze anders niet aan toe komen.

4 Algemeen oordeel

13% van de geraadpleegde cliënten heeft in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met De Zorgcirkel of met de huishoudelijke hulp die ze via De Zorgcirkel kregen.

Aan het einde van de vragenlijst is aan cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over De Zorgcirkel. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 1. Het gemiddelde cijfer voor De Zorgcirkel is een 8,2.

De NPS is voor alle regio's positief. De hoogste NPS scoort de regio Edam-Volendam met 49 en de laagste Buch met 5. De gemiddelde NPS voor de huishoudelijke hulp van de Zorgcirkel is 35.

8 Aanbevelingen

De uitkomsten van deze cliëntenraadpleging voor De Zorgcirkel geven op sommige punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

1 Klantgerichtheid

- Benadruk bij klanten dat de werkafspraken over de hulp bij het huishouden die ze van De Zorgcirkel krijgen (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten etc.) schriftelijk vastgelegd worden in een plan. Bewaar dit plan bij de cliënt thuis of verstrek de cliënt een kopie van het plan, zodat de cliënt de gemaakte werkafspraken te allen tijde kan nalezen en pak het plan erbij als er geëvalueerd wordt.
- Zorg voor goede schriftelijke informatie en informatie op de website voor cliënten die al weten dat ze hulp bij het huishouden gaan krijgen (omdat ze een toewijzingsbrief van de gemeente hebben ontvangen), maar waarbij de hulp bij het huishouden nog niet is gestart. Maak hierin duidelijk hoe en wanneer cliënten bericht van De Zorgcirkel kunnen verwachten, hoe lang de wachttijd bij benadering zal zijn en wat ze vast aan schoonmaakmateriaal kunnen aanschaffen.
- Vraag in het kennismakingsgesprek of cliënten de wachttijd een probleem hebben gevonden en wat dan het grootste probleem was (onzekerheid, ondertussen geen hulp, zijn ze me niet vergeten etc.) en pas met de kennis die je hiermee opdoet de informatie voor nieuwe cliënten aan.

2 Communicatie en betrouwbaarheid

- Voer met alle nieuwe cliënten voor de start van de hulp bij het huishouden een kennismakingsgesprek. Hierin kunnen cliënt en huishoudelijke hulp met elkaar kennis maken en afspraken maken over de te verlenen zorg.
- Bespreek in het kennismakingsgesprek ook hoe cliënten willen worden ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie. Leg de gemaakte afspraken schriftelijk vast in het plan, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan en zowel de cliënt als de huishoudelijke hulp de afspraken gemakkelijk kunnen teruglezen.
- Geef in het informatiemateriaal ook expliciet aan dat cliënten kunnen meebeslissen van wie (welke hulp) ze huishoudelijke hulp krijgen en welke huishoudelijke hulp verleend wordt.
- Check bij kennismakings- en evaluatiegesprekken of brieven en formulieren van De Zorgcirkel duidelijk zijn en geen tegenstrijdige informatie bevatten. Als dit wel het geval is, kan de bestaande informatie aangepast worden op basis van de opmerkingen van de cliënt.
- **Verstrek alle cliënten in het kennismakingsgesprek informatie over rechten (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad etc.) en plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat ze in huis moet hebben etc.). en licht de informatie zo nodig mondeling toe. Zorg dat deze informatie ook via de website na te lezen is voor bijvoorbeeld naasten van de cliënt.**
- Evalueer de telefonische bereikbaarheid overdag, bijvoorbeeld door zelf steekproefsgewijs op te bellen.
- Draag er zorg voor dat de huishoudelijke hulp zich altijd kan legitimeren, als de cliënt daar om vraagt. Check in werkoverleg steekproefsgewijs of alle medewerkers hun legitimatiebewijs bij zich hebben.
- Bespreek met medewerkers om cliënten af en toe te vragen of alles naar wens verloopt. Als dit niet het geval is, kunnen gemaakte afspraken immers geëvalueerd en bijgesteld worden.

- Stel er eer in goed te reageren op vragen, problemen of klachten van cliënten en geef hierin als leiding het voorbeeld.
- Breng tijdens de intake bij cliënten onder de aandacht wie de vaste contactpersoon van de cliënt is en hoe en op welke tijden deze bereikt kan worden. Bevestig een sticker/kaartje op de telefoon of in het zorgdossier met de contactgegevens zodat de cliënt deze gemakkelijk kan terugvinden.

3 Deskundigheid en effectiviteit

- Benadruk bij medewerkers dat indien de cliënt vraagt of er iets extra's gedaan kan worden, hoe dit mogelijk gemaakt kan worden. Zorg dat de medewerker goed kunnen motiveren wanneer hij / zij iets niet mag of kan doen en ondersteun de cliënt bij het vinden van andere oplossingen.

Tot slot willen wij u aanbevelen de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers te bespreken, gezamenlijk verbeterpunten vast te stellen en concrete doelstellingen en activiteiten te formuleren.

Bijlage 1: Vragen gerubriceerd naar de thema's en indicatoren

1. Klantgerichtheid

1.1 Plan huishoudelijke hulp

4. 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?
6. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
7. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

1.2 Bejegening en privacy

15. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?
16. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts).
17. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

2. Communicatie en betrouwbaarheid

2.1 Communicatie

8. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)
9. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)
10. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?
11. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?
12. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?
13. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?

2.2 Betrouwbaarheid

21. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)
22. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?
23. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?
24. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)
25. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)

3. Deskundigheid en effectiviteit

3.1 Deskundigheid

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

3.2 Effectiviteit

29. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?
30. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?