

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp

De Zorgcirkel

november – december 2020



deze vragen

25,6
44,4
,0
100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

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 geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Raadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp.....	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
2. Uitkomsten ervaringsvragen.....	7
3. Uitkomsten Corona gerelateerde vragen	14
4. Samenvatting van de complimenten en tips	19
5. Conclusies.....	20
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar	21
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Edam-Volendam.....	22
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Egmond.....	24
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Purmerend.....	25
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek	28

Inleiding

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden november en december 2020 een raadpleging uitgevoerd onder cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen. Deze raadpleging is uitgevoerd met een voor De Zorgcirkel op maat gemaakte vragenlijst. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom het onderzoek. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de aanbevelingsscore. Hoofdstuk 3 bestaat uit de antwoorden op de Corona gerelateerde vragen.

In hoofdstuk 4 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en tips die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 5 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 t/m 5 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en tips gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, december 2020

1. Raadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten die vanuit De Zorgcirkel huishoudelijke hulp ontvangen in november 2020.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden. 350 cliënten zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging.

1.3 Informatievoorziening

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. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze raadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.4 Vragenlijst

De raadpleging is uitgevoerd met een op maat gemaakte vragenlijst voor De Zorgcirkel. De vragenlijst bestaat uit 10 gesloten vragen, twee open vraag en de aanbevelingsvraag. De vragen gaan over de ervaringen van cliënten met de huishoudelijke hulp die zij krijgen. Daarnaast zijn nog drie gesloten vragen gesteld over de Coronaperiode, waarbij bij iedere vraag een mogelijkheid was om het gegeven antwoord toe te lichten.

1.5 Dataverzameling

Op 11 november 2020 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

Na twee weken, op 24 november 2020, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 22 december 2020 gesloten.

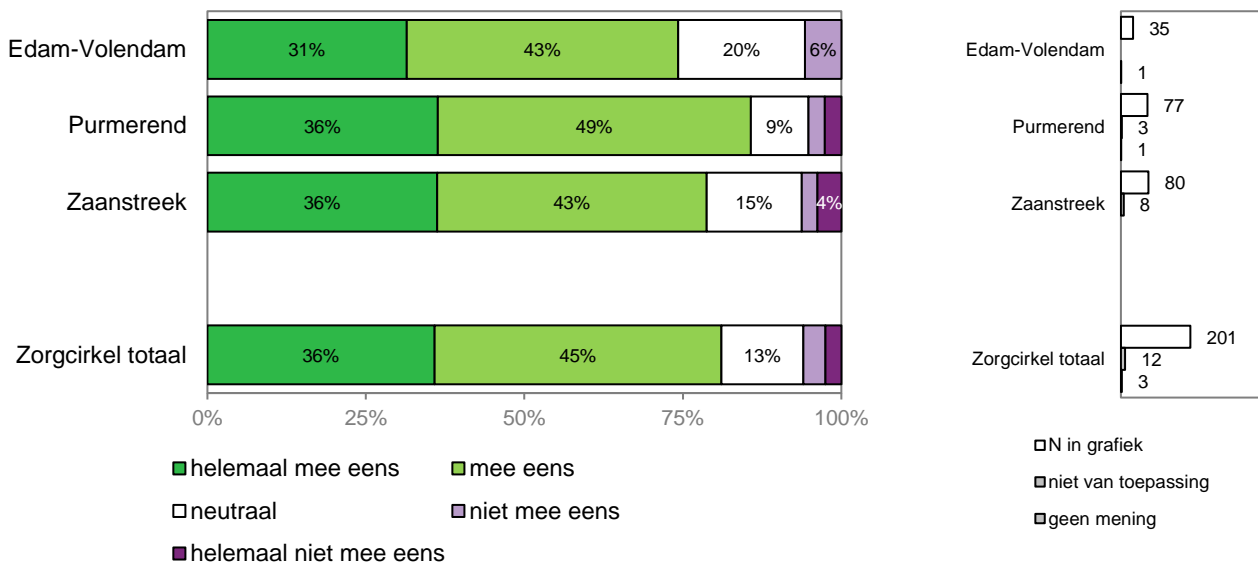
1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 350 cliënten schriftelijk benaderd. 8 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de cliënt aangaf geen hulp bij het huishouden te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was.

233 cliënten hebben gereageerd op de uitnodiging tot deelname aan de raadpleging. 220 cliënten hebben daadwerkelijk de vragenlijst ingevuld en opgestuurd naar Facit. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 64%.

1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



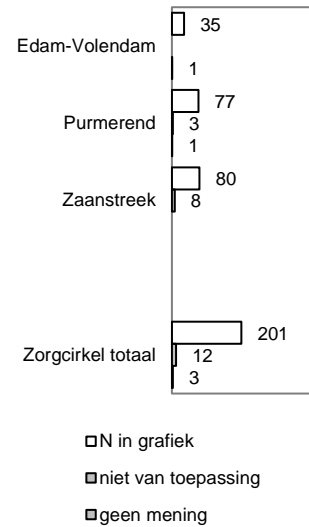
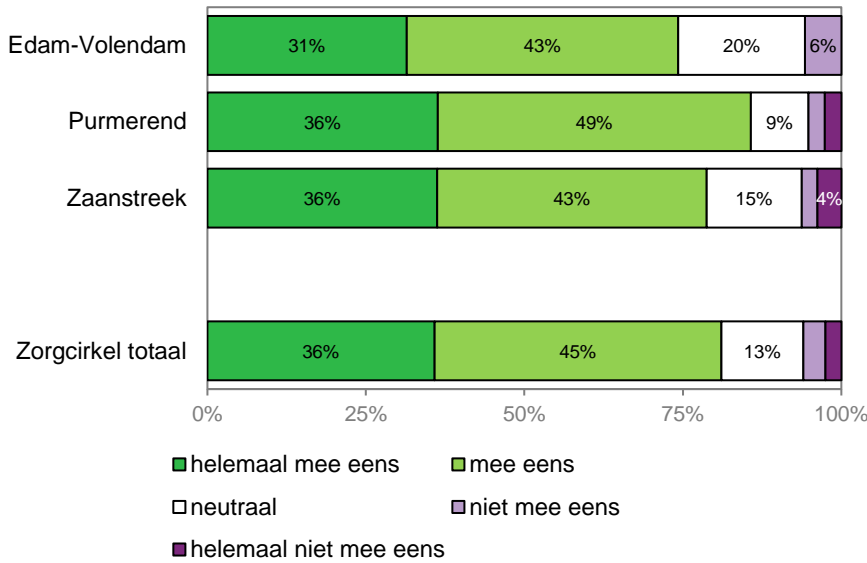
Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd voor De Zorgcirkel als geheel en uitgesplitst naar regio. Voor de regio's Alkmaar en Egmond zijn er minder dan 10 ingevulde vragenlijsten aan Facit geretourneerd. Om deze reden zijn de uitkomsten voor deze regio's niet weergegeven in een aparte staaf; maar deze uitkomsten zijn wel meegenomen in het Zorgcirkel totaal.

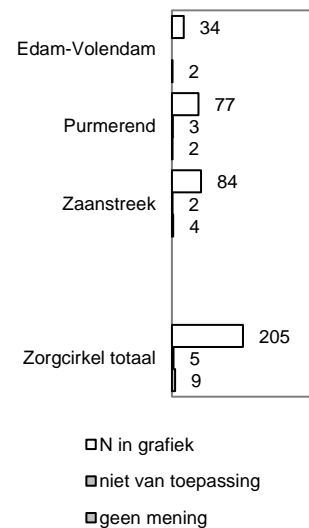
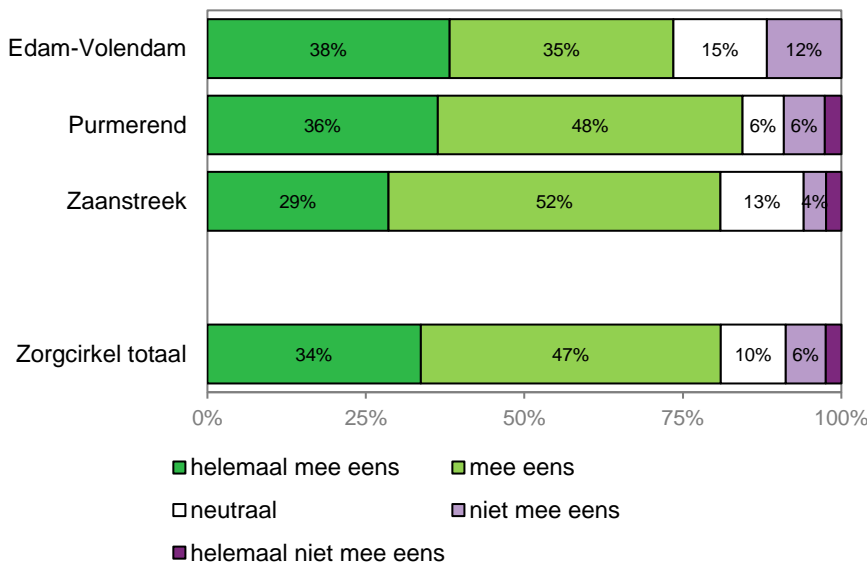
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

2. Uitkomsten ervaringsvragen

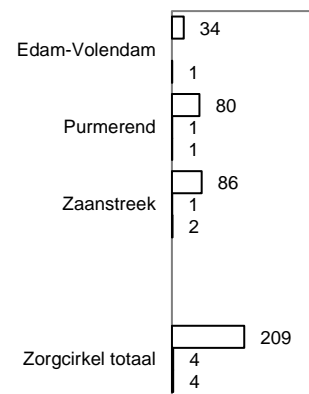
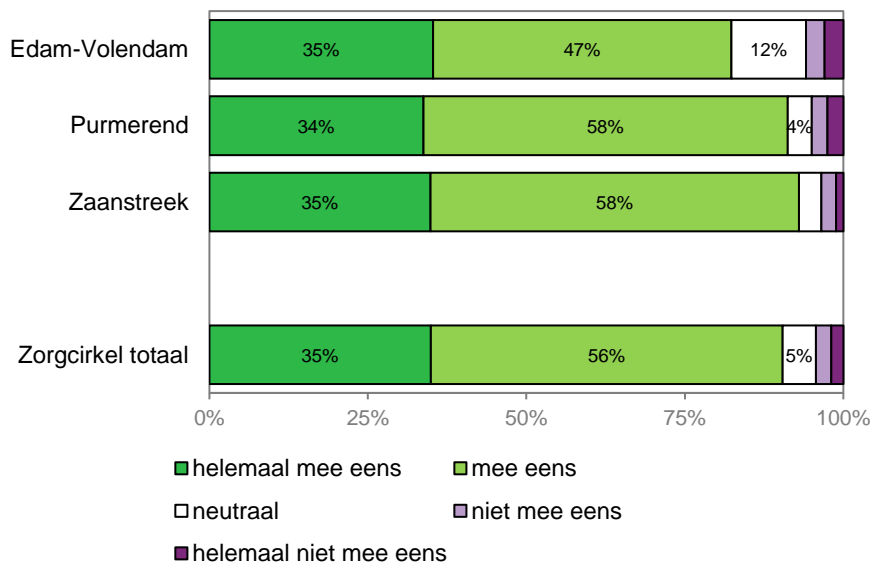
1. Er zijn schriftelijke afspraken met mij gemaakt over de hulp bij huishouden die ik krijg



2. Er wordt rekening gehouden met mijn voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt

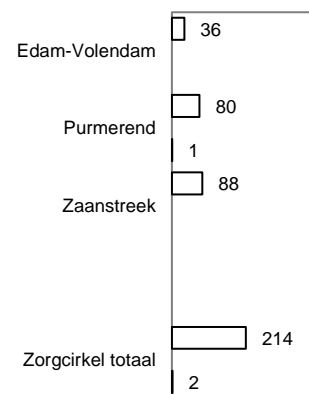
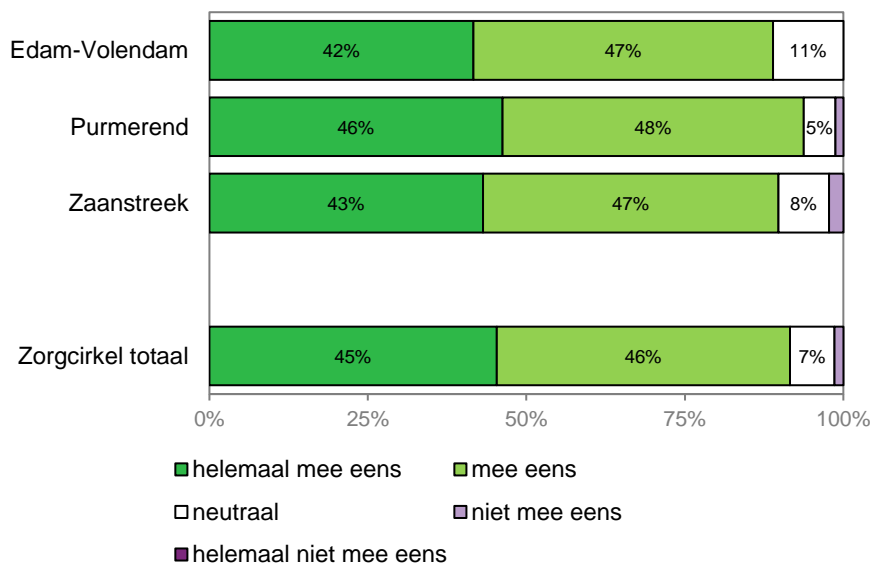


3. Ik weet bij wie ik met vragen, problemen of eventuele klachten over de hulp bij huishouding terecht kan



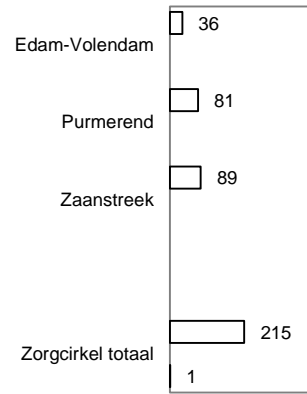
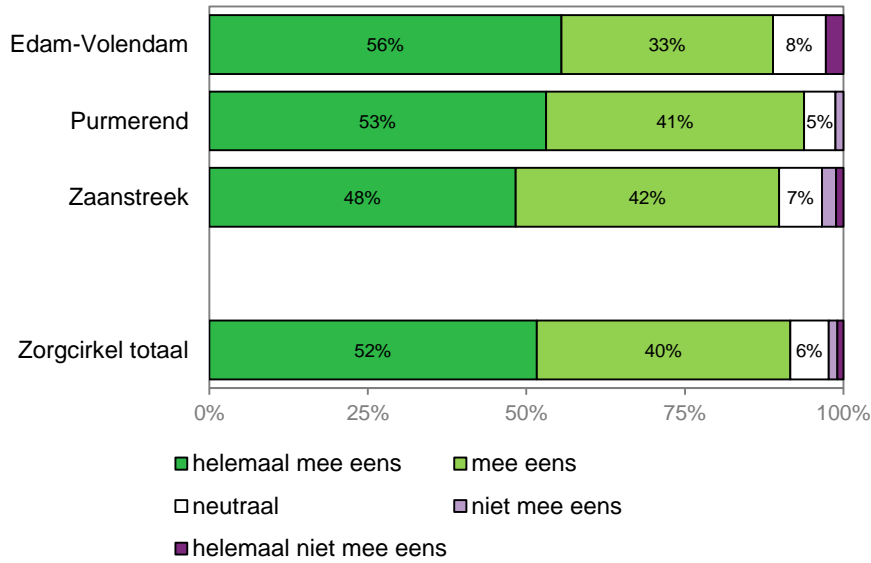
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

4. De huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig met mijn spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)



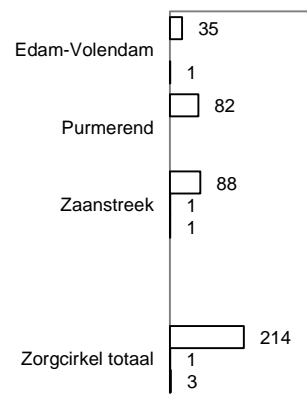
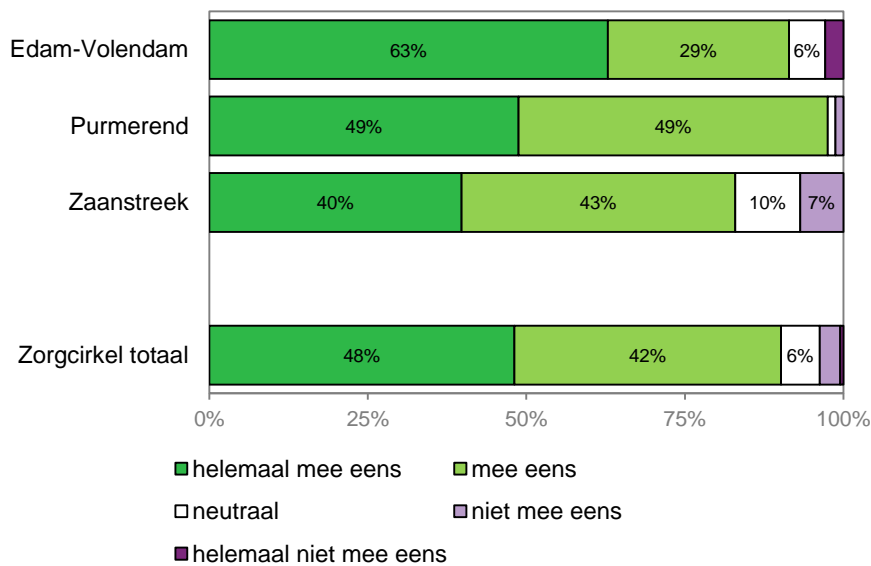
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

5. Ik voel mij op mijn gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp



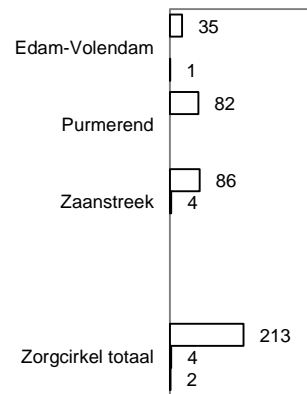
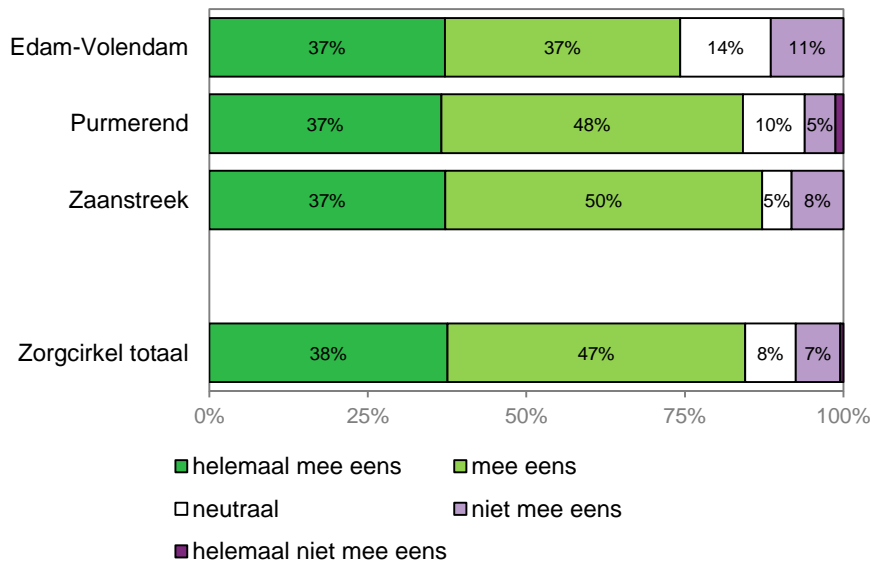
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

6. De huishoudelijke hulp houdt zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)



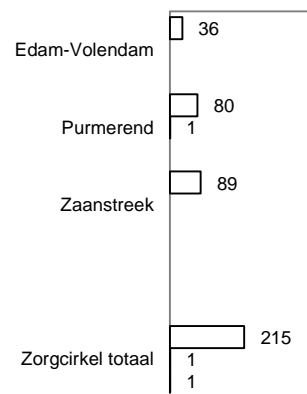
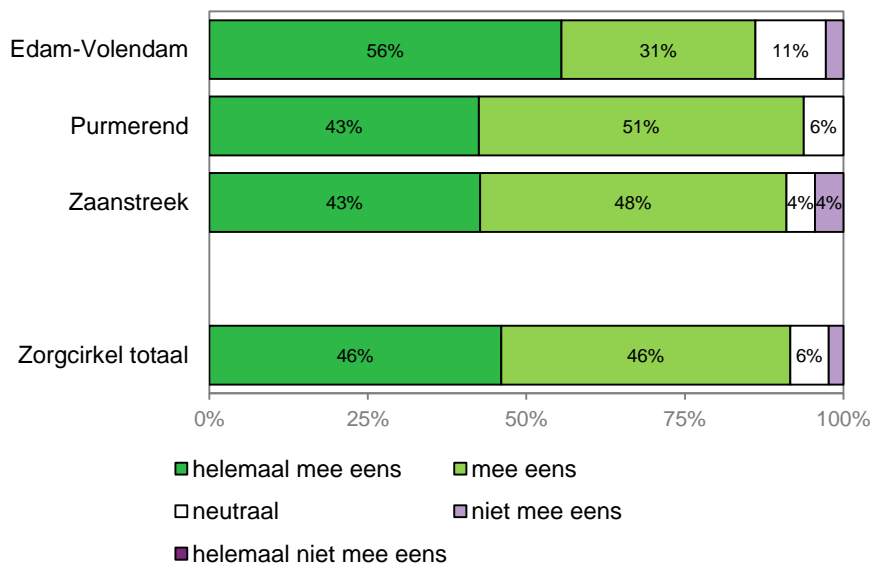
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

7. Ik word op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie



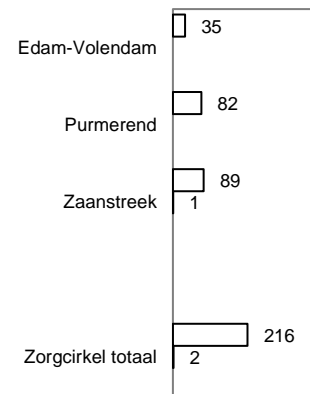
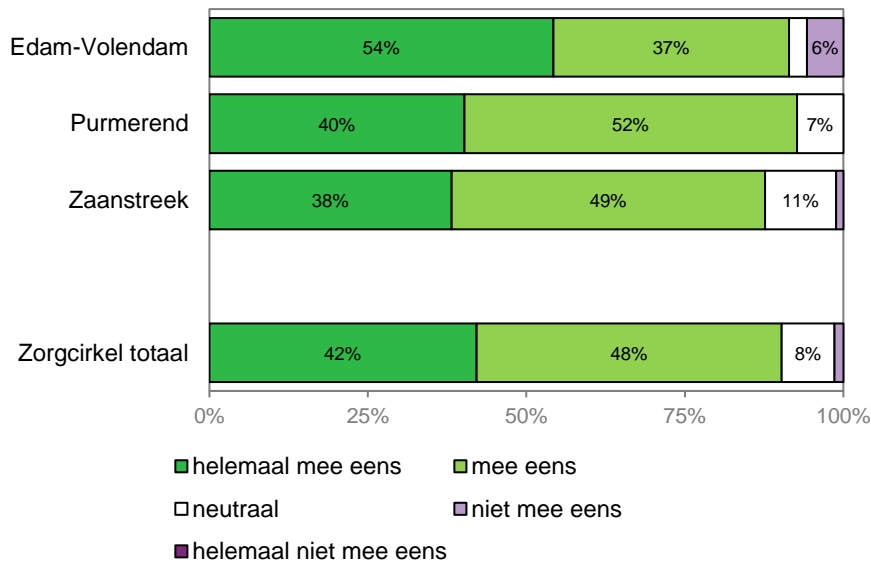
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

8. De huishoudelijke hulp komt de afspraken over de hulp bij het huishouden na



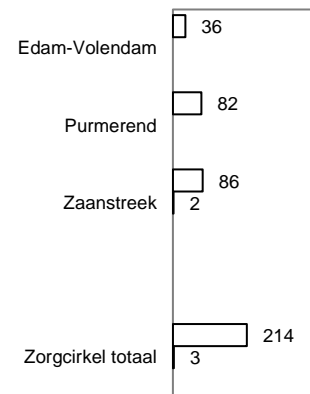
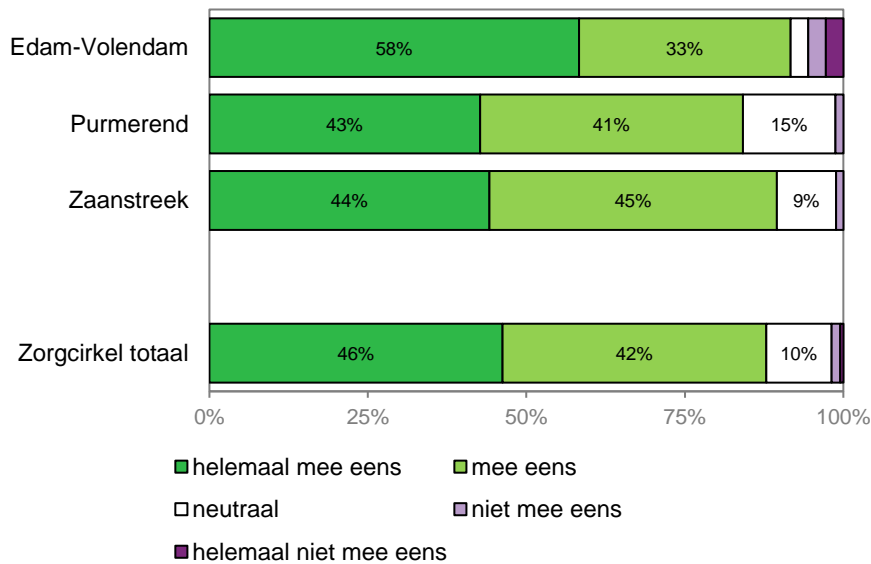
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

9. De huishoudelijke hulp houdt rekening met datgene wat ik zelf nog wel en niet meer kan doen



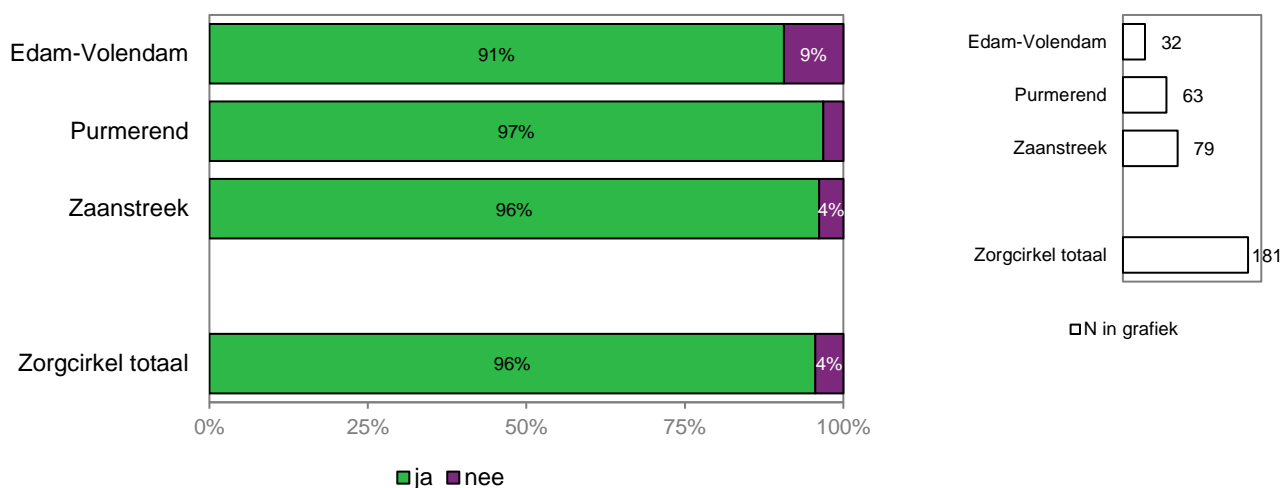
□ N in grafiek
 □ niet van toepassing
 □ geen mening

10. Ik kan mijzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis



□ N in grafiek
 □ niet van toepassing
 □ geen mening

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



12. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

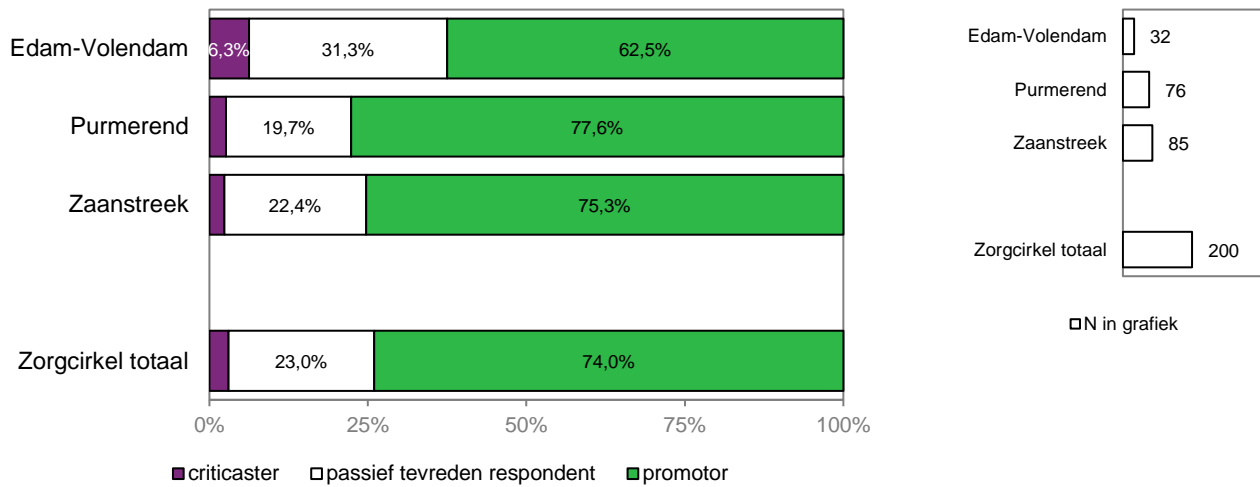
	Zorgcirkel totaal	Zaanstreek	Purmerend	Edam-Volendam
0 zeer waarschijnlijk niet	1	1	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	1	0	0	1
4	2	0	1	1
5	2	1	1	0
6	8	2	3	3
7	38	17	12	7
8	90	41	35	12
9	39	14	17	6
10 zeer waarschijnlijk wel	19	9	7	2
niet ingevuld	0	0	0	0
N in grafiek	200	85	76	32

In percentages weergegeven:

	Zorgcirkel totaal	Zaanstreek	Purmerend	Edam-Volendam
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	1%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%	3%
4	1%	0%	1%	3%
5	1%	1%	1%	0%
6	4%	2%	4%	9%
7	19%	20%	16%	22%
8	45%	48%	46%	38%
9	20%	16%	22%	19%
10 zeer waarschijnlijk wel	10%	11%	9%	6%

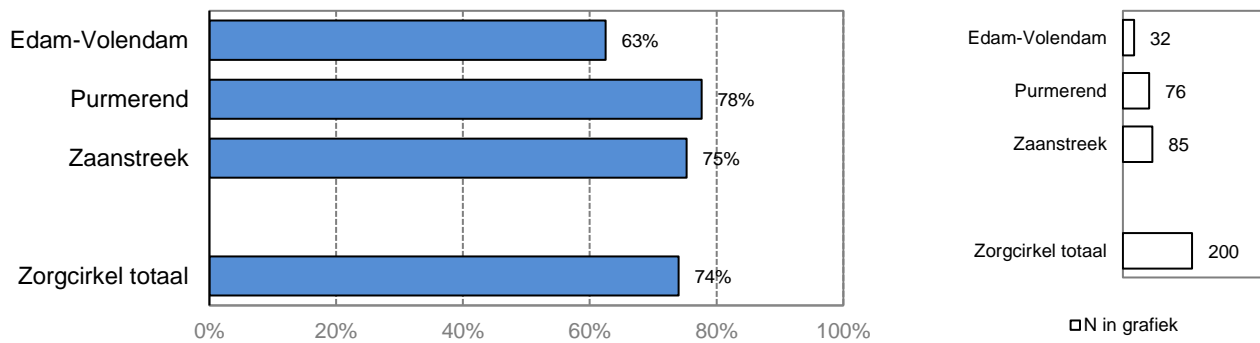
Europese NPS

In dit rapport heeft Facit voor de NPS de Europese weergave aangehouden. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.



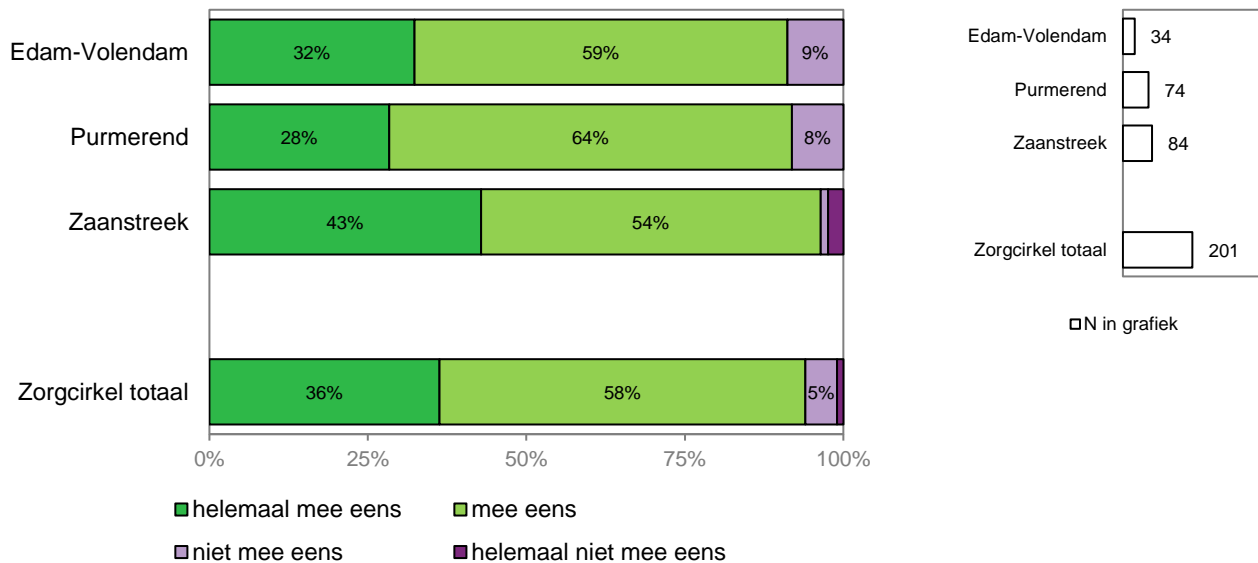
Promotors

Het percentage promotors, is het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 geeft, is in onderstaande grafiek weergegeven:



3. Uitkomsten Corona gerelateerde vragen

1. De medewerker heeft mij voldoende geïnformeerd over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode



Cliënten die van mening waren dat ze niet voldoende geïnformeerd zijn over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode, gaven hierbij de volgende toelichtingen:

- Er is nooit over gesproken. Ik hoop dat het ook buiten de deur blijft.
- Er wordt weinig gepraat.
- Heel laat met brieven weken te laat beetje slordig
- Ik heb er niet over gesproken.
- Ik heb geen informatie ontvangen hierover.
- Ik kan het niet herinneren dat wij informatie hebben ontvangen.
- Mondkapje is te laat ingevoerd.
- Ze komt niet altijd met een mondkapje op.

Cliënten die van mening waren dat ze voldoende geïnformeerd zijn over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode, gaven hierbij de volgende toelichtingen:

Brief

- Brief + medewerkster
- De brief van Zorgcirkel en de medewerkers hebben het gemeld.
- De hulp heeft mij geïnformeerd en per brief informatie gekregen!
- Duidelijke communicatie door o.a. een brief.
- Er is een brief over gestuurd.
- Ik heb een brief gehad en met de hulp zelf ook over gesproken.
- Ik heb een brief gekregen van Zorgcirkel.
- Ik heb een brief ontvangen met logische uitleg.
- Ik heb een brief ontvangen over hoe of wat: mondkapje hulp / handen wassen.
- Ik heb van de Zorgcirkel een brief gehad met alles erop en eraan.
- Per brief en ook mondeling door de huishoudelijke hulp.
- Via brief Zorgcirkel
- Via een brief ben ik op de hoogte gesteld.
- Wij krijgen alleen schriftelijke informatie.
- Wij krijgen brieven of eventueel een mondelinge toelichting.

Mondelinge informatie/.overleg

- Alles gaat in overleg.
- De hulp houdt ons op de hoogte van eventuele veranderingen!
- Er is netjes vooraf gebeld om te overleggen of hulp gewenste is tijdens de coronaperiode.
- Het gaat in goed overleg.
- Ik heb hier een gesprek over gehad.
- Voordat ze de kamer betreedt, word mij verteld wat de regels zijn met corona.
- We hebben duidelijke afspraken over het huishouden.
- We hebben er duidelijk over gesproken.
- Wij hebben het doorgenomen. Wij krijgen genoeg informatie van de Zorgcirkel.
- Ze heeft me uitgelegd over alles wat betreft corona.

Houden aan maatregelen

- Betreft het dragen van het mondkapje en handhaving van de anderhalve meter.
- De hulp gaat voorzichtig te werk.
- De hulp heeft de regels uitgelegd.
- De hulp heeft ook gezegd hoe zij te werk gaat (afstand, mondkapje + handschoenen. En alleen zij aanwezig op het moment van schoonmaken).
- Door afstand te houden en mondkapje te dragen.
- Ik ben op de hoogte hoe het mondkapje wordt toegepast.
- Mondkapje, afstand
- Over de mondkapjes en geen bezoek aanwezig zijn.
- Prima idee om mondkapjes te dragen bij de partijen.
- Wast bij binnenkomst meteen haar handen. Komt met mondkapje op binnen. Gebruikt handschoenen en wij gaan elkaar uit de weg zodat de afstand in acht genomen wordt.
- Ze doet wat ze gezegd hebben.
- Ze heeft een mondkapje en houdt voldoende afstand.
- Ze komt met een mondkapje en handschoenen binnen.
- Ze komt met mondkapje en houdt afstand.
- Ze moeten aan de regels voldoen en dat gaat goed. Ze houdt er goed rekening mee.
- Ze werken met mondkapje en houden afstand.
- Zij draagt tijdens het werk een mondkapje.

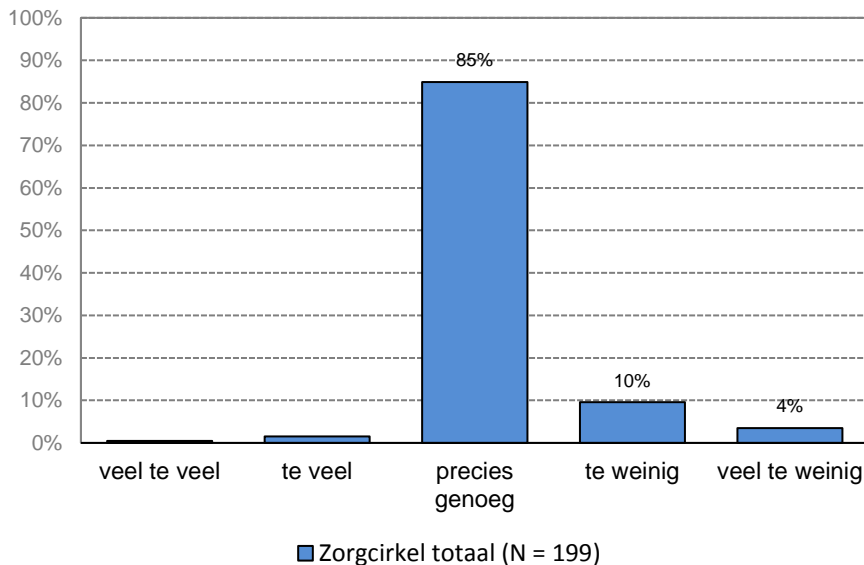
Tijdelijk geen hulp gehad

- Ik heb niemand gehad in de periode mei-augustus. Wel betaald.
- Ik heb zelf afgebeld.

Overig

- Adequate informatie die achteraf blijkt te kloppen.
- Alles zo als het hoort.
- Communicatie beperking.
- Ik ben netjes ingelicht.
- Ik was zelf ook al op de hoogte.
- Op tijd aangegeven van vervolg op de quarantaine.
- Voorkomen is beter dan genezen.
- We werden geïnformeerd door de Zorgcirkel. Dat was voldoende.

2. Tijdens de Coronaperiode vond ik de hoeveelheid informatie die ik hierover van De Zorgcirkel ontving:



Cliënten die de hoeveelheid informatie precies genoeg vonden, gaven de volgende toelichting:

- Alles wordt gezamenlijk besproken.
- Brief m.b.t. de getroffen maatregelen voldoet!
- De brieven zijn duidelijk.
- De per brief verstrekte informatie was overzichtelijk en duidelijk.
- Duidelijk.
- Een brief wordt gelezen.
- Er werd op tijd een brief gestuurd.
- Geen lichamelijk contact en mondkapje voor wanneer dit nodig is.
- Geen overdreven informatie.
- Goede en fijne hulp.
- Het is goed geregeld.
- Het is prima zoals het nu gaat.
- Het lettertype is toch te klein om het te kunnen lezen.
- Het was duidelijk.
- Het was duidelijk.
- Het was een duidelijke brief.
- Iedere week een brief hoeft ook niet.
- Ik ben van alles op de hoogte. Dus daar hoeft niets aan toegevoegd te worden.
- Ik heb alles gehoord wat nodig was.
- Ik heb een brief ontvangen met regels over hoe of wat.
- Ik heb een brief ontvangen van de Zorgcirkel met uitleg.
- Ik heb geen informatie ontvangen, maar ook geen behoefte aan.
- Ik heb genoeg informatie ontvangen en het hangt in de liften en in het gebouw.
- Ik heb voldoende informatie gehad!
- Ik weet na info wat ik weten moet.
- Ik weet niet meer welk bericht ik kreeg, maar het was meer een volgens een goede mededeling.
- Informatie is kort en krachtig.
- Informatie per brief ontvangen in genoeg.
- Je hoort er zo veel over, dus ik word er wel een moe van.
- Met een brief.

- Niet overdreven. Voldoende.
- Omdat ik ook de berichten van de media volg.
- Te veel informatie geeft alleen maar onrust, via de media worden we overspoeld met nieuws over corona.
- Te veel informatie veroorzaakt verwarring.
- Tv geeft ons genoeg informatie.
- We weten waar rekening mee moet worden gehouden!
- Wel betere uitleg geven aan oudere hoe zij de mondkapjes moeten dragen.
- Werd goed toegelicht.

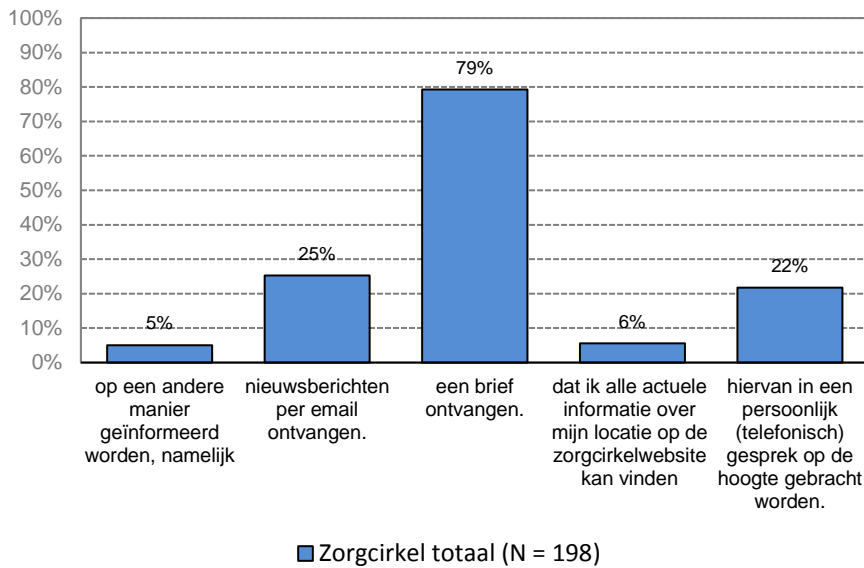
Cliënten die de hoeveelheid informatie te veel vonden, gaven de volgende toelichting:

- Het is algemeen bekend hoe te handelen in bovengenoemde situatie.
- Lange brieven.
- Op een gegeven moment weet je het niet meer.
- Volgens mij is Rutte heel duidelijk.

Cliënten die de hoeveelheid informatie te weinig vonden, gaven de volgende toelichting:

- Doordat alles steeds veranderde, wisten wij niet wat wel en niet mocht. Dit hoorden wij via de kinderen.
- Ik heb alleen van de hulp wat gehoord!
- Ik heb er geen woord over gehoord.
- Ik heb geen informatie ontvangen.
- Ik heb niet veel informatie ontvangen van de Zorgcirkel zelf. Wel van de hulp!
- Ik heb niets gehoord.
- Ik heb niks gehad of gehoord.
- Ik heb nooit informatie ontvangen over Corona.
- Ik heb nu pas een informatieve brief.
- Ik heb pas twee weken geleden een brief gehad.
- Ik kan me geen informatie herinneren, maar dat kan ook door de dementie komen.
- Mijn hulp heeft daarover met mij gesproken.
- Niet over gesproken.
- Van de Zorgcirkel krijg ik weinig informatie.

3. Als er in de toekomst vanwege corona opnieuw informatie is over de zorgverlening/ondersteuning, dan wil ik:

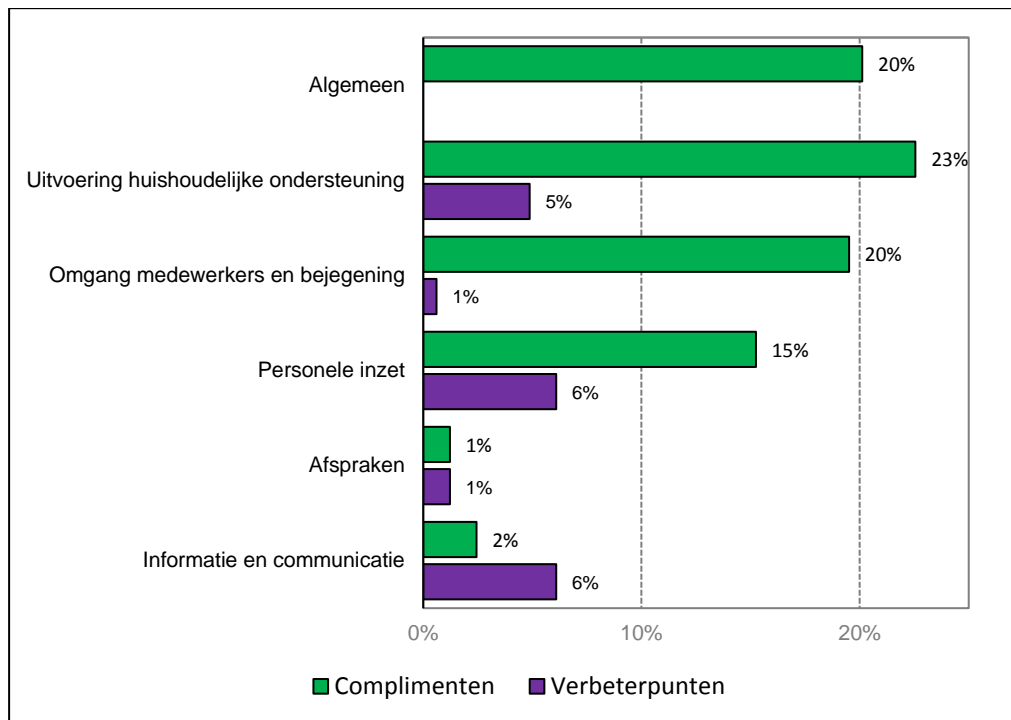


Clënten die ‘Andere manier, namelijk’ als antwoord gaven, hebben hierbij de volgende toelichtingen gegeven:

- Een brief ontvangen in combinatie met contact met de hulp.
- In persoonlijk gesprek met medewerkster.
- Maar niet te veel brieven, want het is bijna altijd hetzelfde.
- Mondeling.
- Mondeling door de medewerker zelf.
- Op het prikbord in de algemene ruimte.
- Per telefoon.
- Schriftelijk.
- Via de contactpersoon.
- Via de hulp is het handigste. Ik kan moeilijk lezen. Mondeling is beter.
- Via lokale verantwoordelijke bijvoorbeeld in het restaurant.
- Via ons contactpersoon, onze zoon.

4. Samenvatting van de complimenten en tips

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u heel tevreden?’ en ‘Heeft u nog tips?’ zijn in de bijlage bij deze rapportage weergegeven. In totaal zijn er 133 positieve antwoorden gegeven en 31 verbeterpunten:



5. Conclusies

Volgens 81% van de geraadpleegde cliënten zijn er schriftelijke afspraken gemaakt met hen over de hulp bij huishouden die zij krijgen en volgens eveneens 81% wordt rekening gehouden met de voorkeursmomenten waarop de huishoudelijke hulp komt.

Als gevraagd wordt aan cliënten in hoeverre ze weten bij wie ze terecht kunnen met vragen, problemen of eventuele klachten over de hulp bij huishouding, geeft 91% aan dit te weten.

91% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig omgaat met zijn/haar spullen, zoals meubels, servies en kleding en 92% van de geraadpleegde cliënten voelt zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp.

Volgens 90% van de geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 85% van de geraadpleegde cliënten geeft aan op tijd ingelicht te worden als de huishoudelijke hulp op een andere dan afgesproken tijd komt of niet komt wegens ziekte of vakantie.

92% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden nakomt.

Aan cliënten is gevraagd of de huishoudelijke hulp rekening houdt met datgene wat hij/zij nog wel en niet meer zelf kan doen. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp daar rekening mee houdt.

88% van de geraadpleegde cliënten geeft aan zichzelf beter te kunnen redden in huis dankzij de hulp bij het huishouden.

Aanbevelingsvraag

96% van de geraadpleegde cliënten zou De Zorgcirkel desgevraagd aanbevelen bij andere mensen als zij hulp bij het huishouden nodig hebben. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 3% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 23% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (74%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Corona gerelateerde vragen

Aan de cliënten is gevraagd of de medewerker hen voldoende heeft geïnformeerd over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode. 94% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat dit het geval is.

85% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de hoeveelheid informatie die hij/zij heeft ontvangen van De Zorgcirkel precies genoeg was. 10% geeft aan dat de informatie te weinig was.

Als er in de toekomst vanwege corona opnieuw informatie is over de zorgverlening/ondersteuning, dan willen de cliënten voornamelijk (79%) via een brief geïnformeerd worden. Een kwart van de cliënten wordt (ook) graag via een nieuwsbericht per e-mail op de hoogte gesteld. 22% wordt hiervan graag in een persoonlijk (telefonisch) gesprek op de hoogte gebracht.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Gewoon zo doorgaan.
- Ik ben tevreden over alles.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- Het schoonmaken.
- Ik ben tevreden over het precieze werk dat mijn hulp levert.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Het contact vind ik heel belangrijk. Tijdens het werk, wat we voor zover voor mij mogelijk is -> amen doen. Even tijd voor een kopje koffie of thee.
- Ik ben tevreden over de positieve instelling.
- Ik ben tevreden over de vriendelijke en goed werkende hulp!

Personele inzet

Complimenten

- Over de laatste hulp die wij nu hebben.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Edam-Volendam

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Ik ben tevreden over alles en anders vraag ik het.
- Ik ben tevreden over alles. (4x)

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- De hulp werkt het huis door in drie uur.
- Ik ben tevreden met de hulp die ik krijg.
- Ik ben tevreden over de hulp.
- Ze doet het goed. Ben tevreden.
- Ze doet wat nodig is. Ze is zelfstandig genoeg en schoon.

Verbeterpunten

- Als er geluisterd wordt naar de cliënt en er wordt doorgewerkt en goed schoongemaakt, dan is er niets aan de hand. Helaas is dit niet zo en zijn wij niet tevreden over deze hulp.
- De personen die komen helpen nemen te lang pauze om te eten en te drinken. Elke keer gaat er bijna 50 minuten van mijn tijd af.
- Ik zou graag willen dat er beter gestofzuigd wordt. Kleine dingen aan de kant.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Ik heb goed contact met haar.
- Fijne hulp!
- Ik ben tevreden over de omgang met de hulp.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid en correctheid.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid en de aandacht.
- Over het sociale gesprek met de hulp.

Verbeterpunten

- Altijd eerlijk tegenover elkaar zijn.

Personele inzet

Complimenten

- Ik wens iedereen een hulp zoals ik die heb.
- Ik heb een prima thuishulp.
- Ik heb mijn hulp al 6 jaar en ben heel tevreden.

Verbeterpunten

- De jongeren die ingezet worden, hebben totaal geen ervaring. Beter begeleiding zou goed zijn. Onzorgvuldig gewerkt.

- Jullie zouden jonge invalmeisjes iets meer mee moeten geven over het algemeen. Die jonge meisjes van +/- 16 jaar weten niet wat bijvoorbeeld een raamsponning is als ze ramen lappen.
- Niet te jonge medewerkers aannemen.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Egmond

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Ik ben tevreden over het contact.

Afspraken

Verbeterpunten

- A.u.b. niet tijdens de maaltijden.

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Purmerend

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Ik ben een tevreden mens.
- Ik ben over het algemeen heel tevreden.
- Ik ben over het algemeen zeer tevreden.
- Ik ben tevreden over alles. (6x)
- Ik ben tevreden over eigenlijk alles.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- De hulp doet erg haar best en werkt netjes.
- Er wordt netjes gewerkt.
- Ik ben heel tevreden met mijn hulp. Ik heb niets te klagen.
- Ik ben tevreden over dat ze keurig en goed werkt.
- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg.
- Ik ben tevreden over de hulp! Netjes en op tijd, vriendelijk en lief!
- Ik ben tevreden over de kwaliteit van het werk. Zo doorgaan!
- Ik ben tevreden over de netheid.
- Ik ben tevreden over de zorg van mijn spullen.
- Ik ben tevreden over het nauwgezet en hard werken van mijn hulp. Een "gouden" kracht!
- Ik ben tevreden over het werk wat gedaan wordt.
- Over de hulp die we krijgen.
- Wij hebben het getroffen met de hulp bij het huishouden en zijn zeer tevreden.

Verbeterpunten

- Graag bij de voordeur een raampje lappen.
- Meer wisseling van diverse artikelen, dus niet aldoor hetzelfde.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Ik ben tevreden met de zorgzaamheid.
- Ik ben tevreden over de beleefdheid, vriendelijkheid en ze doen het graag zoals ik het vraag.
- Ik ben tevreden over de klantvriendelijkheid en de gerichtheid om je te willen helpen.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de huishoudelijke hulp.
- Ik ben tevreden over het contact netheid van werken.
- Ik ben tevreden over het goede contact.
- Ik ben tevreden over het persoonlijk contact.
- Ik heb een goed contact met de huishoudelijke hulp. Een vriendelijke, nette dame waar alles mee besproken kan worden. Is tevens zeer betrouwbaar en ziet de werkzaamheden die gedaan moeten worden. Alle lof voor mijn hulp.
- Mijn hulp doet alles heel goed en is altijd erg vriendelijk.

Personele inzet

Complimenten

- Fijne hulp. Ik ben dankbaar.
- Ik ben blij dat iedere week dezelfde hulp komt.
- Ik ben tevreden over de huishoudelijke hulp zelf. Dus de persoon.
- Ik ben tevreden over de huishoudster.
- Ik ben tevreden over de ingezette krachten.
- Ik ben tevreden over de inzet van de medewerker.
- Ik ben tevreden over de inzet van mijn huishoudelijke hulp!
- Ik ben tevreden over de vaste hulp.
- Ik ben tevreden over mijn huidige hulp.
- Ik ben tevreden over mijn hulp die ik nu heb.
- Ik ben tevreden over mijn hulp.
- Ik vind een vaste hulp erg belangrijk. Gelukkig heb ik die, maar tijdens haar vakantie en ziekte komt er elke week iemand anders. De vrouwen die invielen, waren geweldige schoonmaaksters. Geweldig!
- Mijn hulp is een fijn mens en doet ongevraagd soms dingen die ik niet (meer) kan. Ik ben meer dan tevreden en dankbaar voor haar hulp!

Verbeterpunten

- Het liefst altijd dezelfde hulp. Tot op heden is dit altijd het geval.
- Ik vind als iemand nog op school zit en een weekje vrij is of een jaar niet naar school gaan, die kunnen nog niets. Als je er wat van zegt, dan moet je maar een particuliere hulp nemen. Of ik moet het ze zelf leren, maar daar ben ik niet voor.

Afspraken

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben tevreden over de aankomsttijd en de vertrektijd!	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Weer twee keer per week.
---	--

Informatie en communicatie

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Als ik wat wil, gaat het in overleg.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Alsjeblieft laten weten als er niemand kan komen.• Betere bereikbaarheid• Ik wil kwijt dat de communicatie echt heel lastig is tussen de medewerker en mijzelf.• Met schade hoef je niet bij de Zorgcirkel aan te kloppen, mails worden niet beantwoord en terugbellen wordt nagelaten. Ook met de klachtenfunctionaris kreeg met heel veel moeite contact. Slecht!
--	--

Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles gaat prima.
- Er wordt rekening gehouden dat mijn bijtgrage hond niet iedereen even leuk vindt.
- Ga zo door.
- Het leven in een moeilijke periode wordt zo weer naar een beter niveau gebracht.
- Ik ben eigenlijk over alles tevreden. Heel fijn.
- Ik ben erg tevreden zoals het nu loopt.
- Ik ben helemaal tevreden.
- Ik ben over het algemeen alles tevreden.
- Ik ben tevreden over alles. (5x)
- Ik ben tevreden over eigenlijk alles.
- Ik ben tot nu toe nog tevreden met alles.
- Ik ben zeer tevreden.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- De hulp let erop mij te wijzen om mijn kleding als ik na de hulp nog op bezoek ga! (controle)
- De hulp werkt snel en precies. Ik ben ook blij met een praatje.
- Er wordt eigenlijk altijd wel wat geregeld en dat is fijn.
- Ik ben tevreden met de manier van werken.
- Ik ben tevreden met hoe in deze tijd (corona) de hulp met mondkapje en afstand haar werk doet.
- Ik ben tevreden om een zeer betrouwbare hulp te ontvangen.
- Ik ben tevreden over dat het bed verschoond wordt. Dat kan ik zelf namelijk niet.
- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg.
- Ik ben tevreden over de hulp.
- Ik ben tevreden om de hulp.
- Ik ben tevreden over de zorg die ons geboden wordt.
- Ik ben tevreden over het eigen initiatief van de hulp.
- Ik ben tevreden over het stofzuigen en dweilen.

Verbeterpunten

- Beter stofzuigen. Daar bedoel ik mee: in hoekjes, onder kast of bank, enz.
- De tijd is te kort om te doen wat nodig is.
- Een tip is dat ze zelf kijken wat er gedaan moet worden.

- Ik ben tevreden over mijn huishoudelijke hulp. Ze zou wat meer tijd moeten hebben.
- Ik ben tevreden, omdat het altijd goed is.
- Mijn hulp werkt zorgvuldig en netjes.
- Voor de hulp.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De huishoudelijke hulp straalt vertrouwen uit.
- De hulp is positief en gelijkmatig.
- Ik ben tevreden dat als je aan je hulp met overleg iets vraagt.
- Ik ben tevreden met de eerlijkheid van mijn hulp.
- Ik ben tevreden met de hulpvaardigheid, vriendelijkheid en dat ze een luisterend oor kunnen zijn.
- Ik ben tevreden met de hulpvaardigheid.
- Ik ben tevreden over de klantvriendelijkheid!
- Ik ben tevreden over de vriendelijke benadering.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid en over dat ze goed bereikbaar zijn.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid.
- Ik ben tevreden over het contact met de medewerksters.
- Ik ben tevreden over het karakter van mijn hulp: heel aardig, behulpzaam en meegaand.
- Mijn hulp is erg aardig.

Personele inzet

Complimenten

- Ik ben tevreden over dat er altijd wel voor vervanging wordt gezorgd.
- Ik ben tevreden over dat het heel vertrouwd voelt en fijn dat je dezelfde hulp hebt.
- Ik ben tevreden over dat ik al jaren dezelfde hulp heb.
- Ik ben tevreden over dat ik een paar jaar dezelfde hulp krijg.
- Ik ben tevreden over de interieur verzorger.
- Ik ben tevreden over de nieuwe hulp.
- Ik ben tevreden over de vervanging.
- Ik ben tevreden over mijn hulp.

Verbeterpunten

- Graag een vaste hulp.
- Ik zou graag een wat oudere, ervaren hulp krijgen.
- Tip: personeel beter scholen!
- Ze heeft heel weinig huishoudelijk hulp ervaring, omdat zij zo jong is.
- Sommige helpen, anderen niet!

Afspraken

Complimenten

- Ik ben tevreden met dat ze altijd op tijd is.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Het contact met de Zorgcirkel is goed.
- We doen alles in overleg, als er wat is dan zeggen we dat!
- Wij hebben geen klachten! De contacten zijn goed, als er door omstandigheden veranderingen zijn!

Verbeterpunten

- Als tip heb ik het tijdig informeren over vervanging. Niet om 8 uur op dezelfde dag, als ik vroeg ben opgestaan.
- De bereikbaarheid laat soms te wensen over! Ik word ook niet teruggebeld.
- Eerder dingen melden of regelen. Ik weet al 4 weken dat de hulp vakantie neemt voor 3 weken en krijg op vrijdag middag een Whats App pas wat er op maandag gaat gebeuren. Nog steeds geen idee voor de volgende 2 weken
- Er mag meer overleg komen!
- Op kantoor kunnen er betere notities gemaakt worden over wel of niet vervanging van hulp.
- Tip: per e-mail of brief vermelden wanneer invalhulp komt: de dag, tijd en datum! Liever niet via de telefoon, vergeet het dan!