



Cliëntenraadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp

De Zorgcirkel 2024



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.....	16
1. Raadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp.....	18
1.1 Doelgroep	20
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	21
1.3 Informatievoorziening.....	25
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer.....	6
2. Uitkomsten ervaringsvragen.....	7
3. Samenvatting van de complimenten en tips	14
4. Conclusies.....	15
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar	16
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Edam-Volendam.....	18
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Egmond.....	20
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Purmerend.....	21
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek	25

Inleiding

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden maart en april 2024 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.

In hoofdstuk 3 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en tips die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 4 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, april 2024

1. Raadpleging onder cliënten huishoudelijke hulp

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten die in maart 2024 vanuit De Zorgcirkel minimaal één maand huishoudelijke hulp ontvangen.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Alle cliënten die minder dan één maand huishoudelijke hulp ontvangen, zijn geëxcludeerd voor deelname aan deze raadpleging. 450 cliënten zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging.

1.3 Informatievoorziening

In de uitnodigingsbrief 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.

1.5 Dataverzameling

Op 8 maart 2024 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.

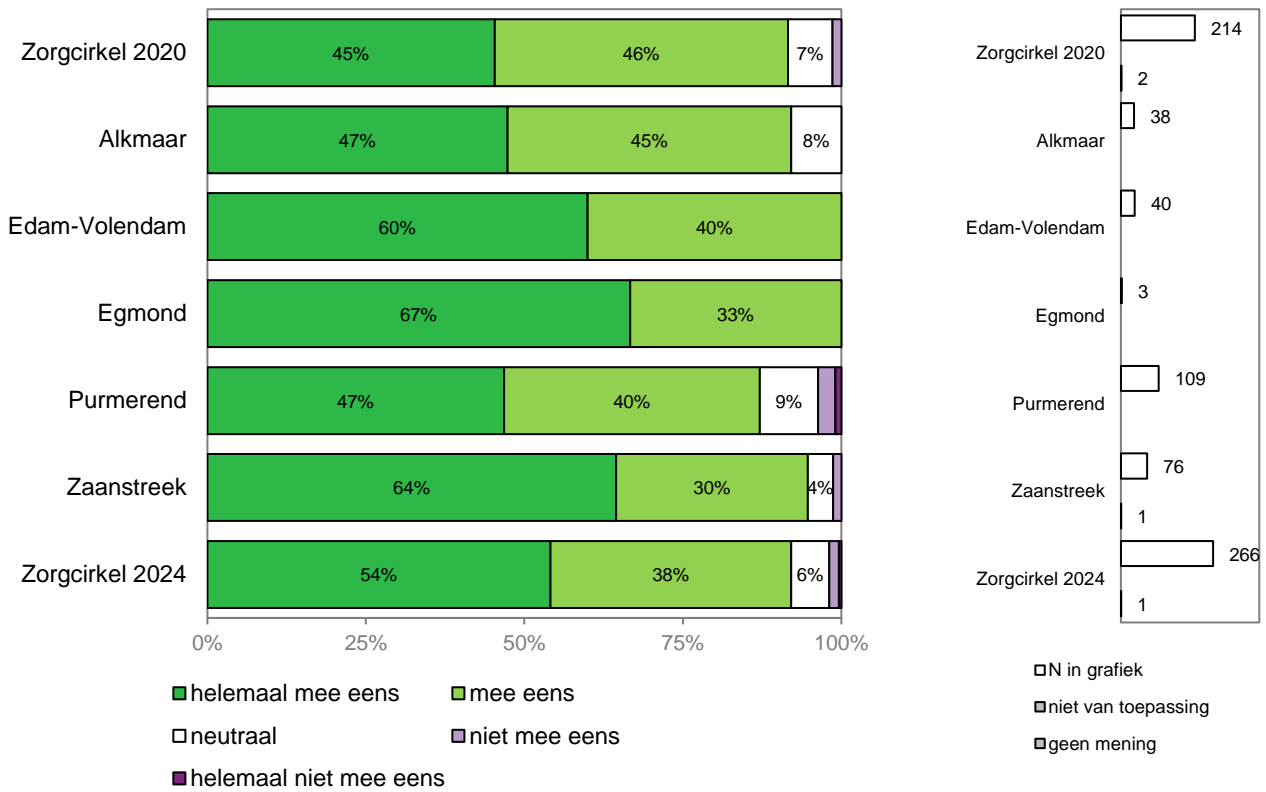
Na twee weken, op 26 maart 2024, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 14 april 2024 gesloten.

1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 450 cliënten schriftelijk benaderd. 12 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. 270 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 62%.

1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



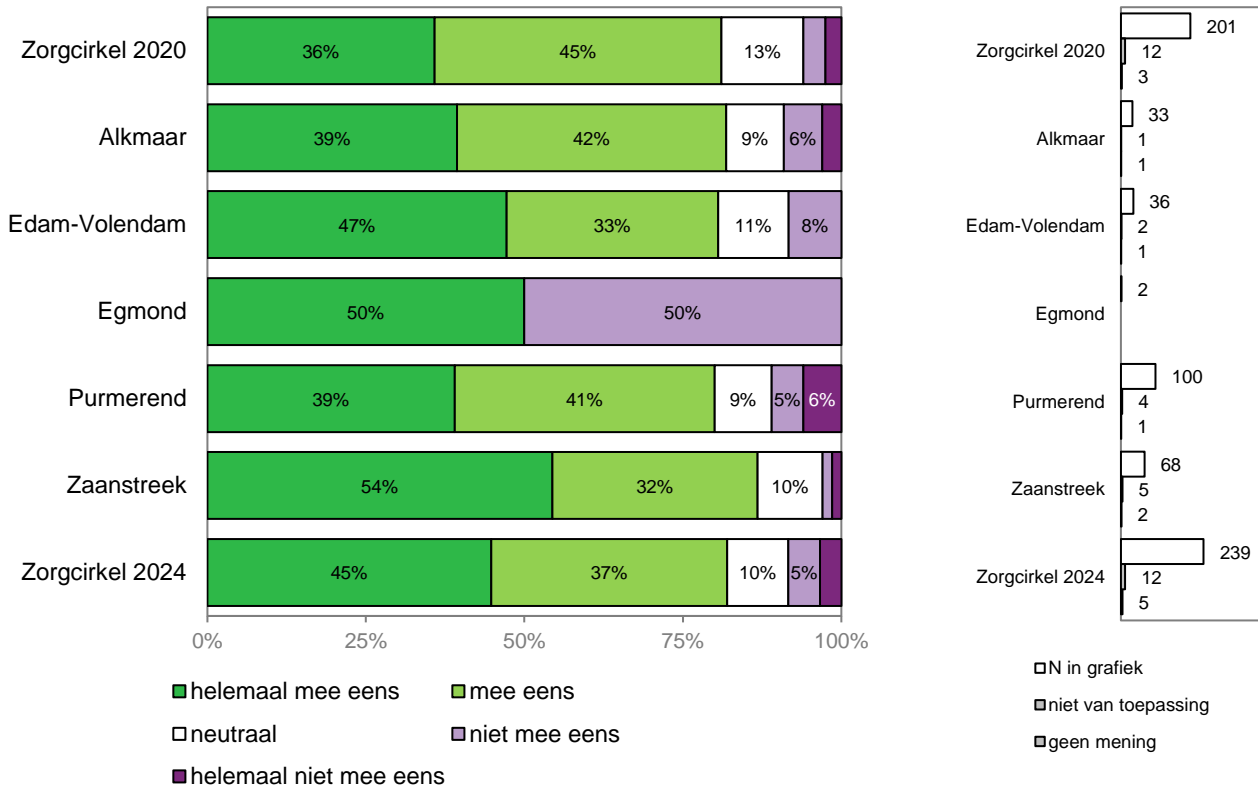
Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd voor De Zorgcirkel als geheel en uitgesplitst naar regio.

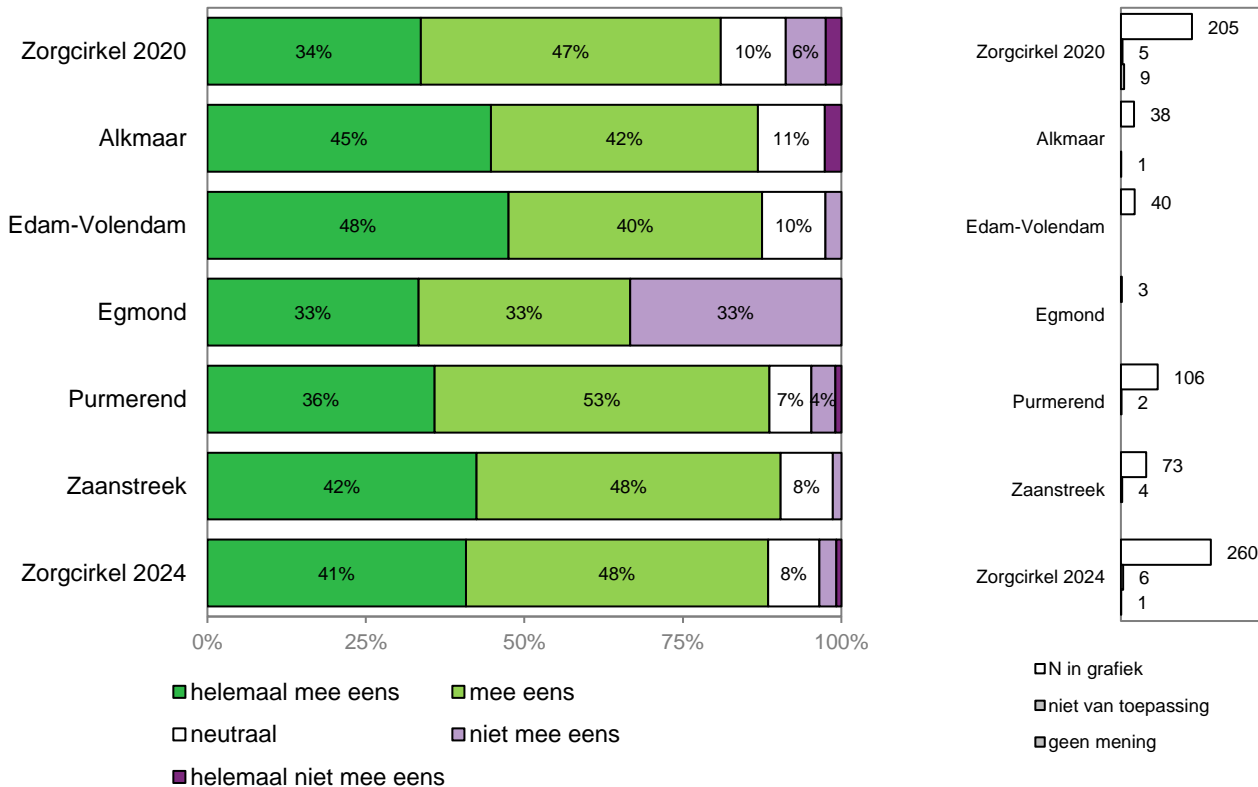
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

2. Uitkomsten ervaringsvragen

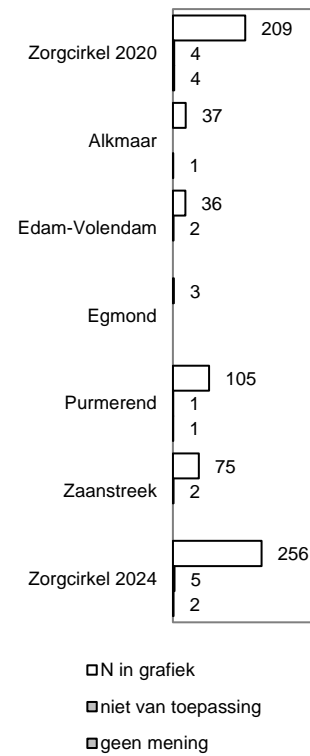
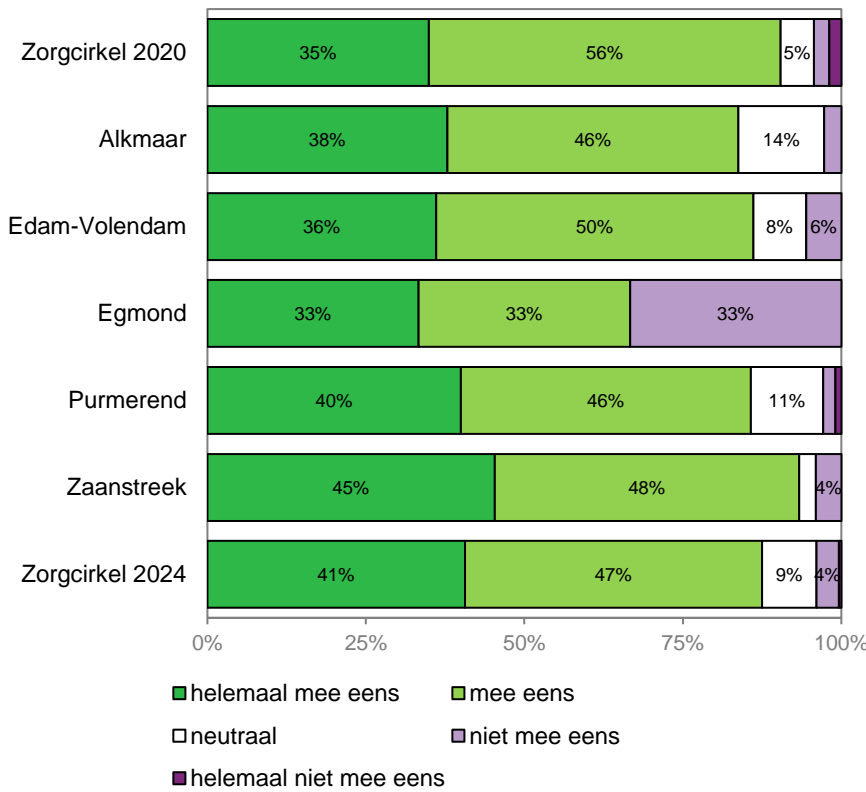
1. Er zijn schriftelijke afspraken met mij gemaakt over de hulp bij huishouden die ik krijg.



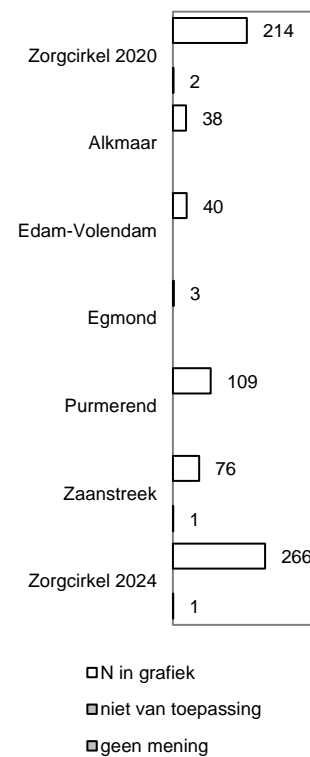
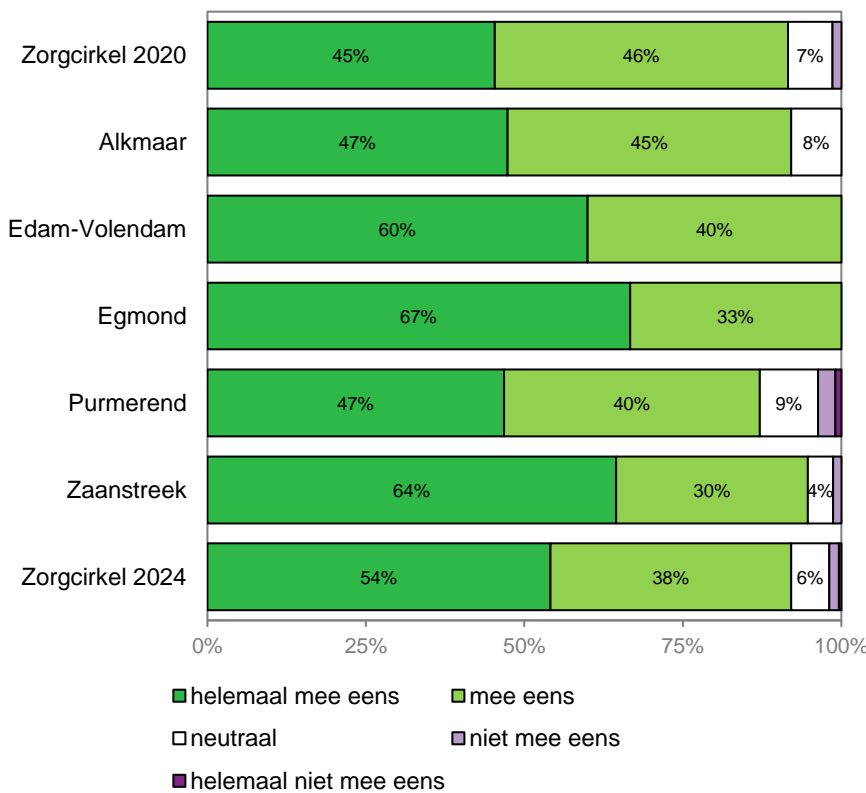
2. Er wordt rekening gehouden met mijn voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt.



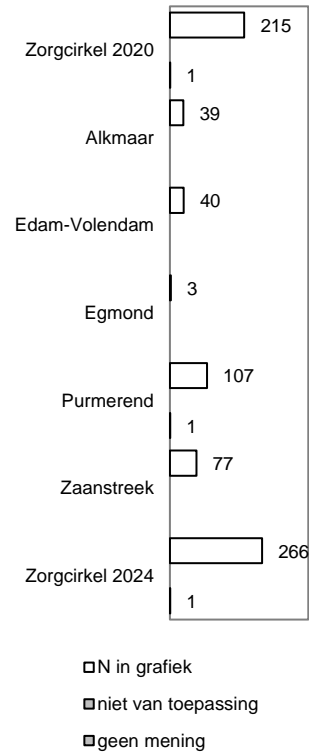
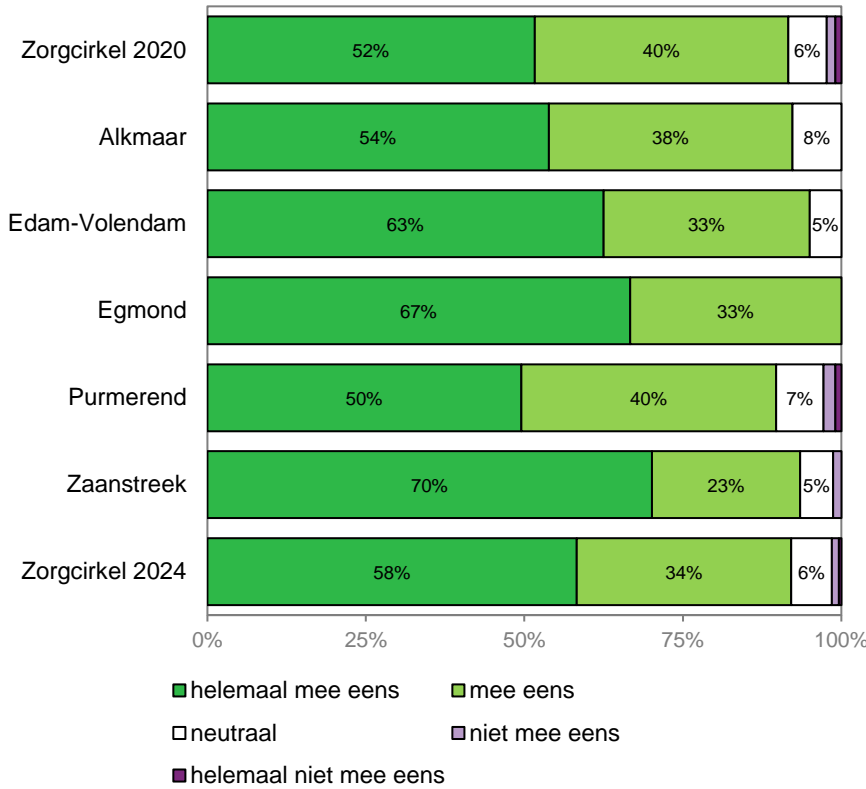
3. Ik weet bij wie ik met vragen, problemen of eventuele klachten over de hulp bij huishouding terecht kan.



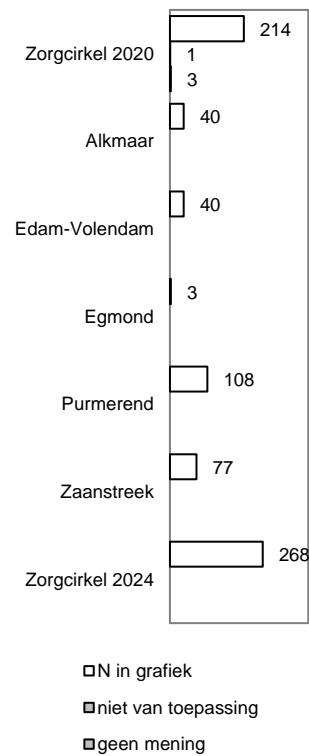
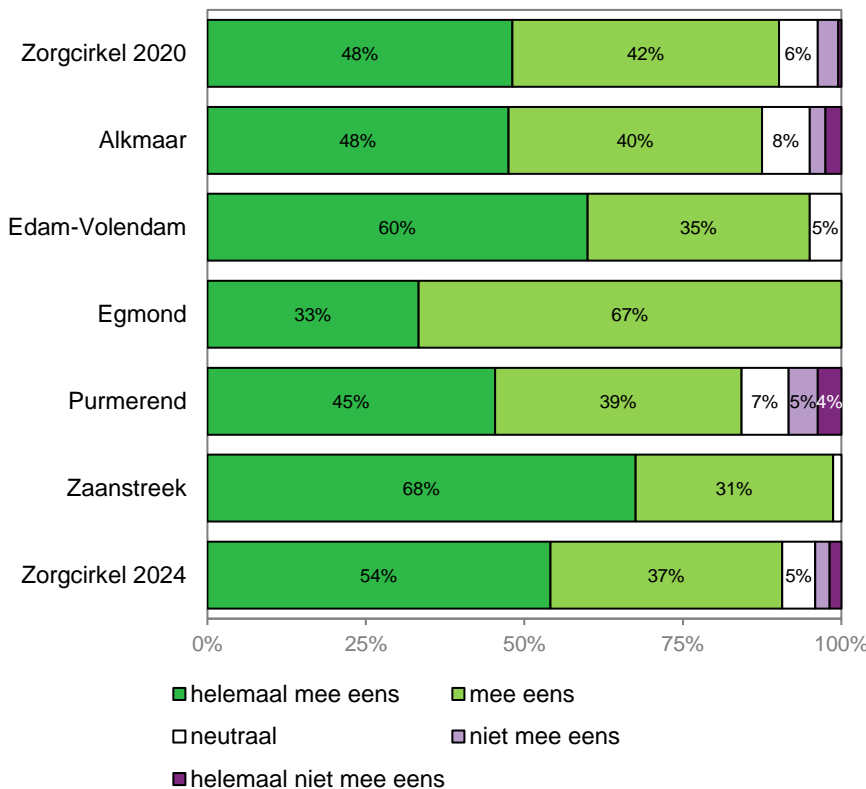
4. De huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig met mijn spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts).



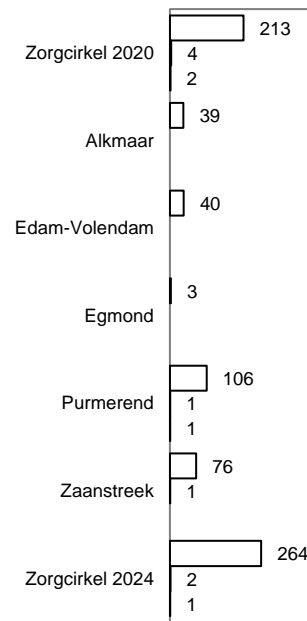
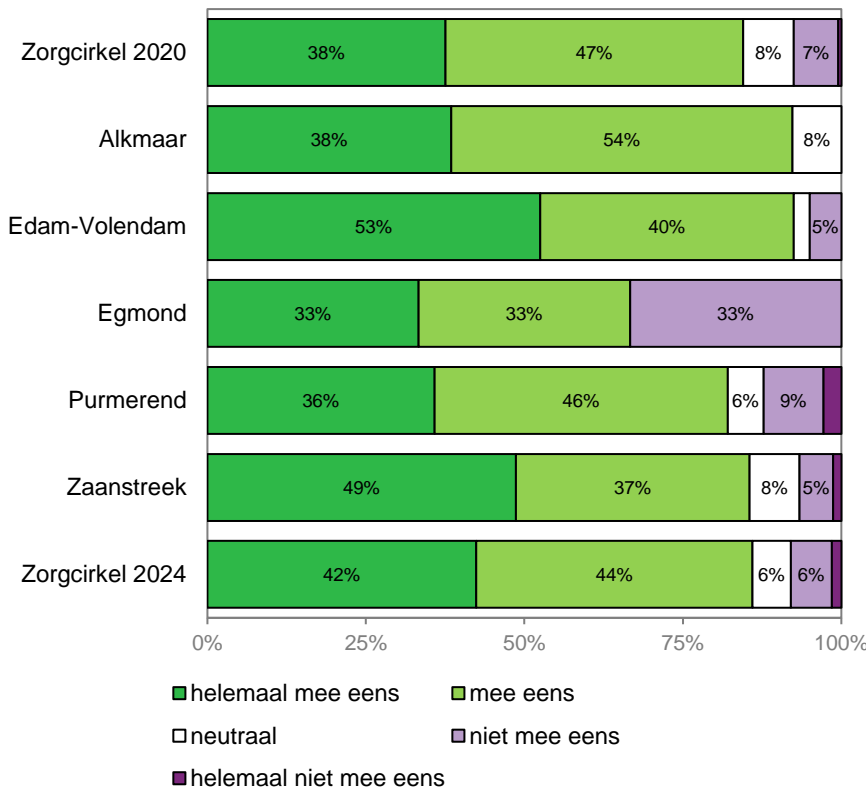
5. Ik voel mij op mijn gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp.



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

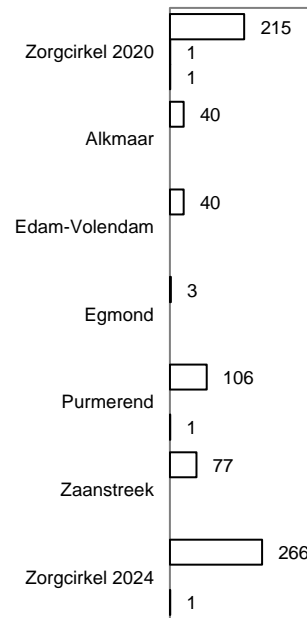
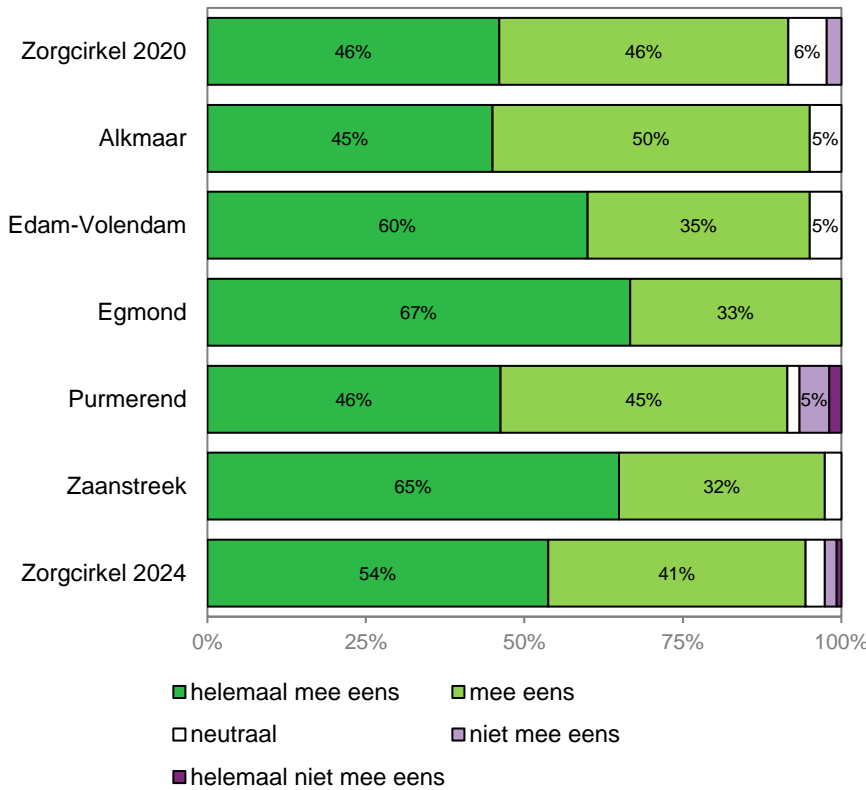


7. Ik word op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie.



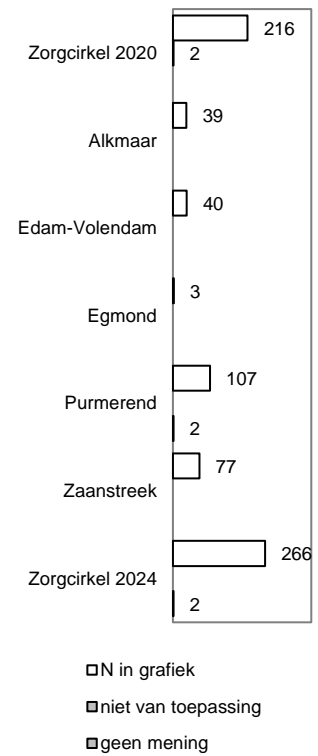
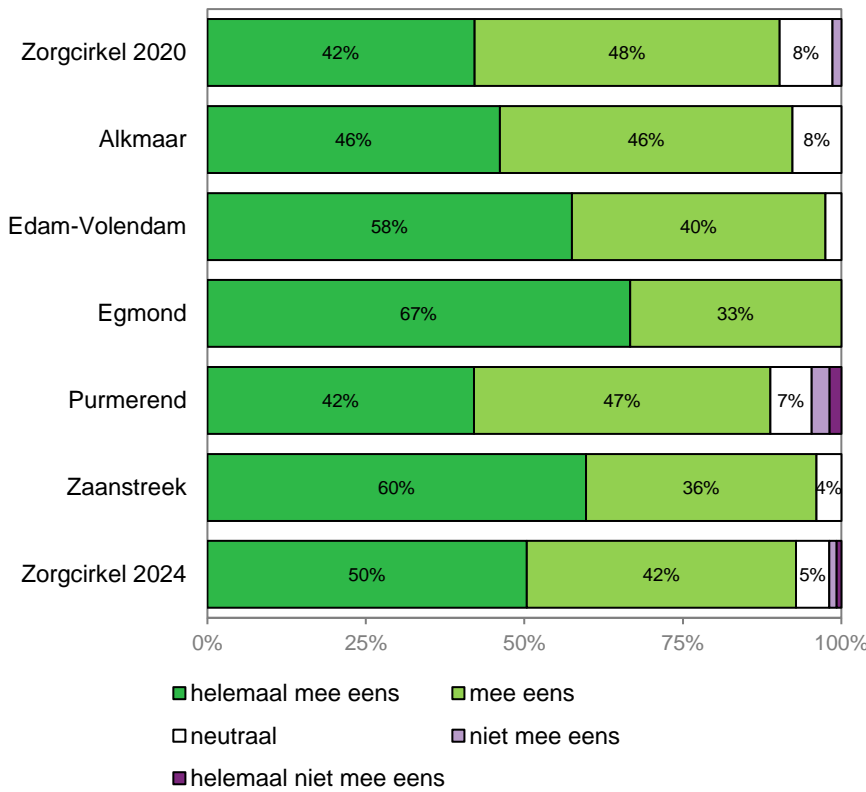
N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

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

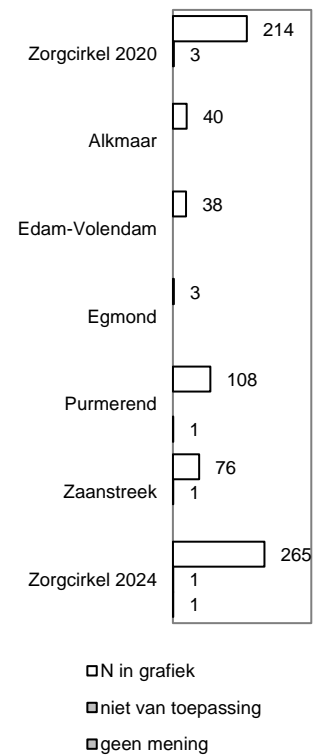
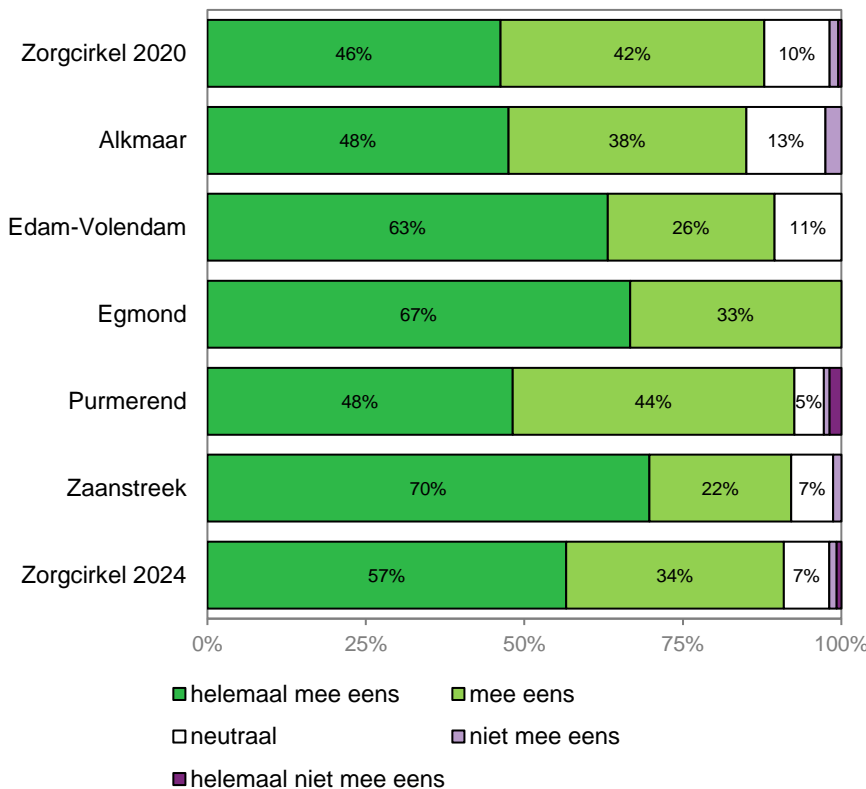


N in grafiek
 niet van toepassing
 geen mening

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



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



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

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

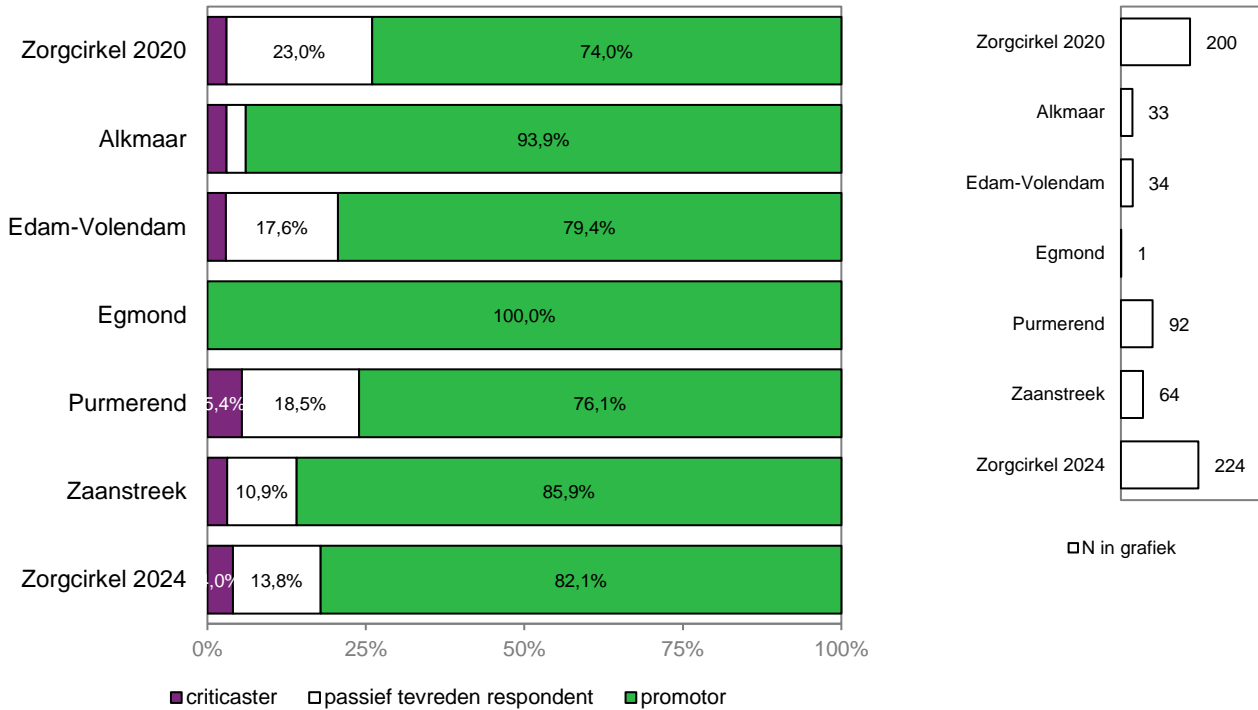
	Zorgcirkel 2024	Zaanstreek	Purmerend	Egmond	Edam-Volendam	Alkmaar	Zorgcirkel 2020
0 zeer waarschijnlijk niet	2	1	1	0	0	0	1
1	1	0	0	0	1	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	1
4	2	0	2	0	0	0	2
5	4	1	2	0	0	1	2
6	12	2	10	0	0	0	8
7	19	5	7	0	6	1	38
8	59	15	19	1	14	10	90
9	42	10	23	0	3	6	39
10 zeer waarschijnlijk wel	83	30	28	0	10	15	19
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0
N in grafiek	224	64	92	1	34	33	200

In percentages weergegeven:

	Zorgcirkel 2024	Zaanstreek	Purmerend	Egmond	Edam-Volendam	Alkmaar	Zorgcirkel 2020
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	2%	1%	0%	0%	0%	1%
1	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
4	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%
5	2%	2%	2%	0%	0%	3%	1%
6	5%	3%	11%	0%	0%	0%	4%
7	8%	8%	8%	0%	18%	3%	19%
8	26%	23%	21%	100%	41%	30%	45%
9	19%	16%	25%	0%	9%	18%	20%
10 zeer waarschijnlijk wel	37%	47%	30%	0%	29%	45%	10%

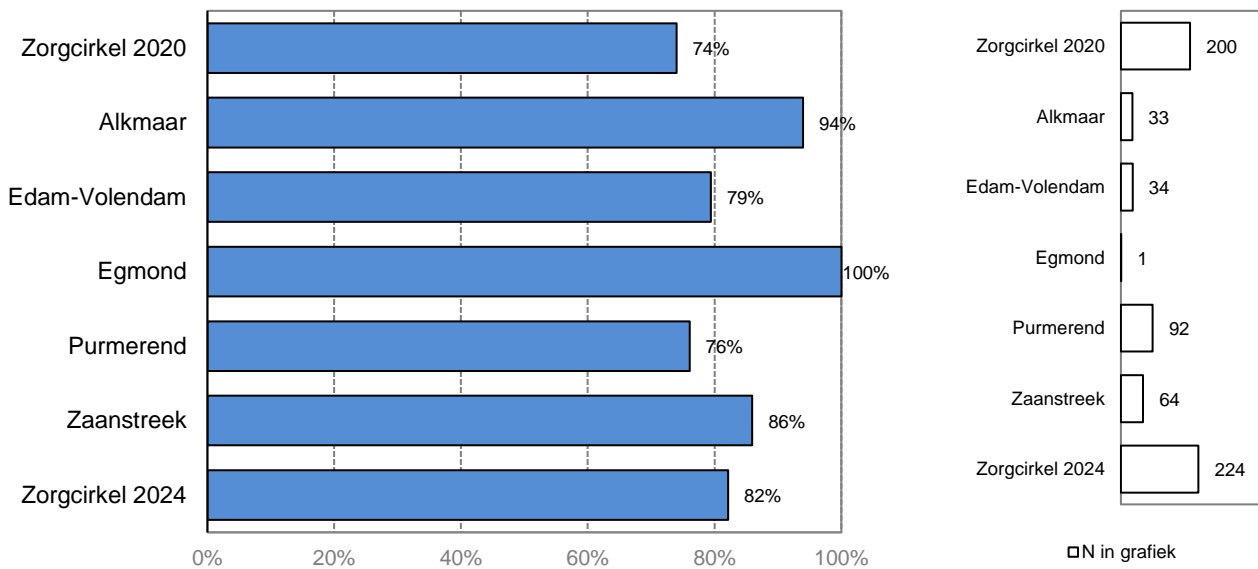
Europese NPS

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'.



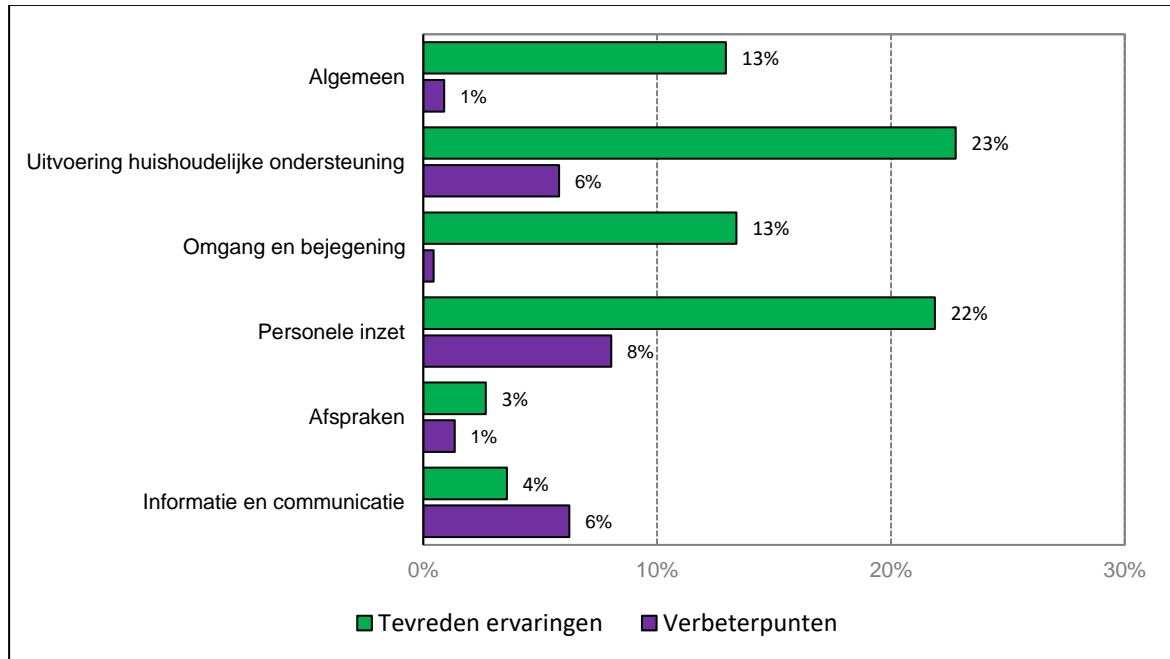
Promotors

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



3. 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 173 positieve antwoorden gegeven en 51 verbeterpunten:



In de bijlagen bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven naar thema en locatie.

4. Conclusies

Volgens 82% van de geraadpleegde cliënten zijn er schriftelijke afspraken gemaakt met hen over de hulp bij huishouden die zij krijgen en volgens eveneens 89% 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 88% aan dit te weten.

92% 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 91% van de geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 86% 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.

95% 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. 92% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp daar rekening mee houdt.

91% van de geraadpleegde cliënten geeft aan zichzelf beter te kunnen redden in huis dankzij de hulp bij het huishouden.

Aanbevelingsvraag

Aan geraadpleegde cliënten is gevraagd of zij De Zorgcirkel zouden aanbevelen bij vrienden en familie, als die hulp bij het huishouden nodig hebben. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 4% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 14% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (82%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

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

- Alles gaat naar mijn zin!
- Het feit dat het toch snel kon was erg prettig, 2 maanden wachten zou in mijn geval zinloos zijn omdat dan mijn beperking (nieuwe heup) alweer over zou zijn.
- Ik ben een tevreden mens.
- Ik ben heel tevreden.
- Over alles tevreden. (2x)

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- De hulp doet het werk goed.
- Ik ben tevreden over de manier waarop het werk wordt uitgevoerd.
- Tevreden met dat ze pietluttige klusjes zoals een vlek in de vloerbedekking ook oppakken.
- Tevreden met de hulp bij het stofzuigen.
- Zeer tevreden over de hulp die ik nu krijg.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De hulp is erg aardig.
- Ik ben zeer tevreden over de aandacht, toewijding en flexibiliteit van mijn hulp.
- Over de hulp die ik nu heb ben ik erg tevreden. Een heel fijn mens!

Personele inzet

Complimenten

- Er is altijd een vervanger beschikbaar bij uitval van de vaste hulp.
- Ik ben tevreden dat ik op mijn hulp kan rekenen.
- Ik ben tevreden over de vaste huishoudhulp.
- Ik ben zeer tevreden over mijn hulp.
- Ik wil de hulp die ik nu heb graag houden.
- Over de hulp die ik nu heb, ben ik tevreden.
- Tevreden dat ik dezelfde hulp al 13 jaar heb!
- Tevreden over mijn hulp.

Verbeterpunten

- De (jonge) vervangers zijn (vaak) niet deskundig in schoonmaken. Iedereen zou cursus moeten volgen. Het is een vak. :)
- Drie uur in de twee weken is per keer een beetje te lang. Twee keer 1,5 uur iedereen week is prettiger.
- Duidelijk maken, zeker bij invalskrachten, wat ze wel of niet mogen doen.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Ik ben tevreden over de contacten met haar leidinggevende.
- Tevreden over de bereikbaarheid van de leiding van de huishoudelijke zorg.

Verbeterpunten

- Een indicatie voor de tijd om koffie te drinken zou prettig zijn.

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 de gang van zaken.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- Het geleverde werk en haar flexibiliteit zorgt ervoor dat ik tevreden ben.
- Ik ben tevreden met de geleverde werkzaamheden en de aan mij gekoppelde werknemer.
- Ik ben zeer positief over de geboden hulp.
- Over de hulp ben ik tevreden.
- Over het algemeen over alle hulp ben ik tevreden.
- Tevreden met dat de hulp doet wat ik vraag!
- Tevreden met dat we eerst een gesprek hebben en ze dan haar werk gaat doen zonder te vragen.
- Tevreden met de huishoudelijke hulp.
- Ze doet haar werk naar volle tevredenheid.
- Zeer tevreden over de hulp.

Verbeterpunten

- Ik had liever gehad dat ze op vrijdag om 9 uur zou beginnen. Dit schijnt niet anders te kunnen dan om 11 uur of 11.15. We hebben dit al besproken en misschien kan ze het oplossen met een andere client waar ze op woensdag komt.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Haar persoonlijke benadering zorgt ervoor dat ik tevreden ben.
- Het persoonlijk contact met de hulp is goed.
- Tevreden met de samenwerking en de vriendschap.

Personele inzet

Complimenten

- De huishoudelijke hulp is zeer goed.
- Ik ben erg tevreden over mijn hulp.
- Ik ben tevreden dat ik nog steeds dezelfde hulp heb.
- Ik ben tevreden over mijn huishoudelijke hulp.
- Ik ben wel tevreden met mijn hulp.
- Over mijn hulp ben ik zeer tevreden.

Verbeterpunten

- Als er vakantiehulp wordt ingezet, graag iemand die wel werken kan.
- De vervangende hulp gooit er met de pet naar. Ik heb één keer zelfs een jonge hulp gehad die de vuilniszakken op straat gooide, waarna de politie aan de deur kwam. De HH-leiding deed dat af met "dan klikte het blijkbaar niet".

<ul style="list-style-type: none"> • Tevreden met mijn vaste hulp. • Tevreden over mijn hulp. • Tevreden over mijn vaste hulp. • Vaste hulp werkt naar behoren, het is een vertrouwde hulp intussen. • Zeer tevreden met dat de bewoners een vast gezicht krijgen. Er wordt niet steeds ander personeel gestuurd. • Zeer tevreden met dat ik steeds dezelfde hulp krijg en niet de ene week de een en de andere week weer iemand anders. • Zeer tevreden met de vaste hulp. • Zeer tevreden met mijn vaste hulp. 	
--	--

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het contact met de zorgcirkel is oké. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere communicatie zou wenselijk zijn, vooral wat betreft de planning en afspraken. • Een verbeterpunt is de bereikbaarheid. • Er is voor de mantelzorger geen inzicht meer in wat wel of niet is gedaan. Vroeger stond dit in een map. Er blijft nog veel werk over voor de mantelzorger met maar 2 uur hulp.
--	--

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.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- Ik ben tevreden met de verdeling van tijd.
- Ze is zorgvuldig met de spulletjes die er staan.
- Zij kijkt goed wat ik zelf kan en wat er nog gedaan moet worden.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Zij is attent.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Met de hulp zelf is goed overleg mogelijk.

Verbeterpunten

- Graag betere informatie als een hulp uitvalt en/of als er iemand geregeld is voor vervanging wanneer de hulp op vakantie gaat en er kennelijk met haar afgesproken is dat er iemand anders komt 1 of 2 keer en vervolgens komt er niemand. Dan hoor de daarover niks.

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

- Alles gaat perfect.
- Alles gaat voortreffelijk.
- Alles. (2x)
- Ik ben dik tevreden.
- Ik ben heel tevreden met mijn hulp. Gewoon zo doorgaan.
- Ik ben tevreden over de hulp van de Zorgcirkel als bedrijf.
- Ik ben tevreden. (2x)
- Ik ben zeer blij en tevreden dat ik deze hulp aangeboden kreeg en dankbaar. Zonder zou mijn leven een stuk moeizamer zijn.
- Ik ben zeer tevreden.
- Over alles ben ik tevreden.
- Over alles wat de huishoudelijke hulp betreft ben ik tevreden.
- Veel dank voor hetgeen wat ze voor ons doen.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten

- Betrouwbaar en netjes. Er wordt goed doorgedaan ook tijdens een gesprek.
- Dat het mogelijk wordt gemaakt om hulp te krijgen. Daar ben ik dankbaar voor.
- Dat wanneer de hulp weggaat het huis voor het oog schoon is en schoon ruikt.
- De hulp is fantastisch.
- De hulp is prima.
- De hulp werkt op eigen initiatief.
- De persoon die huishoudelijke hulp verleend, gaat zelfstandig te werk. Het eindresultaat is een schoon huis.
- De werkwijze is goed.
- Erg fijn dat dezelfde hulp die komt, zelf weet wat er gedaan moet worden.
- Erg tevreden met dat ze alles doet wat wij vragen.
- Heel tevreden met de werkhouding van mijn huidige hulpster.
- Het is heel fijn dat ik dankzij de huishoudelijke hulp mijn huis netjes kan houden.

Verbeterpunten

- De invalkrachten tijdens vakantie vooraf betere instructies geven over de uitvoering van het uit te voeren werk.
- Een verbeterpunt is dat de hulpen ook onder meubilair moet zuigen/dweilen.
- Goede informatie aan de invalhulpen geven.
- Ik ben niet tevreden, ze lapt geen ramen, deuren en deurposten. Zelf kan ik dit niet.
- Ik moet steeds herhalen dat het vuilnis niet geleeft moet worden. Jammer dat ik dat moet blijven zeggen.
- Ik zou graag een lijstje ontvangen waarop staat welke handelingen de hulp niet mag doen.
- Maak de hulpen goed duidelijk dat als er gezegd wordt dat ze ergens niet aan mogen komen, dat ze dat dan ook niet doen. Een eerdere hulp heeft veel dingen vernield waarvan gezegd was dat ze er niet aan mocht komen.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Het werk wat ze doet, altijd in goed overleg en gezellig. • Ik ben blij dat ik hulp krijg. • Ik ben blij met alle hulp. • Ik ben blij met het opmaken van mijn bed. • Ik ben dankbaar voor de hulp en hou rekening met de persoon die hier werkt. • Ik ben tevreden omdat ze haar werk goed doet en doet wat ik van haar vraag. • Ik ben tevreden over mijn hulp die zelfstandig kan werken. • Over de dingen die gedaan worden die ik zelf niet meer kan. • Tevreden met dat de hulp flink doorwerkt en met eigen initiatief. • Tevreden met dat mijn huishoudelijk hulp zelf haar gang gaat, daar ik moeite heb met opdrachten geven aan mensen. • We zijn tevreden met het werk wat gedaan wordt! • Zeer tevreden met dat mijn hulp alles goed doet! • Zeer tevreden met het eigen initiatief met betrekking tot bepaalde taken. • Zeer tevreden over hoe ze werkt. | <ul style="list-style-type: none"> • Na afloop graag de doeken uitspoelen voor dat het weer in de wasmachine gaat. |
|---|---|

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Aandacht voor de mens waaraan de verzorging wordt besteed.
- De vriendelijkheid is goed.
- De vriendelijkheid van de organisatie en medewerkers is goed.
- Het is een fijne hulp waar ik echt veel aan heb. Ze is altijd vrolijk en goed gehumeurd.
- Ik ben tevreden met onze huishoudelijke hulp, fijne meid en ze is betrouwbaar.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke hulp!
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de hulp!
- Ik heb een aardige hulp.
- Mijn hulp is een topper en we voelen elkaar goed aan. Ze is ook een vriendin van mij geworden.
- Onze hulp is een heel lief en fijn persoon, doet ook veel uit zichzelf.
- Over de sociale benadering ben ik tevreden.
- Vriendelijk en behulpzaam.

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De vervangers doen alles goed!• Ik ben heel tevreden over mijn hulp.• Ik ben tevreden over mijn hulp.• Ik ben tevreden over mijn vaste hulp. Bijna sinds 7 jaar hier werkzaam.• Ik ben zeer tevreden over mijn hulp. (2x)• In zijn geheel ben ik met mijn hulp tevreden. Ik zou haar niet willen missen.• Met de Nederlands sprekende huidige hulp ben ik zeer tevreden.• Mijn hulp is heel goed. Ze krijgt een 10.• Mocht mijn hulp ooit weggaan dan wil ik er nog zo een als zij.• Over mijn thuishulp ben ik tevreden.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• 3 uur in 14 dagen is nogal weinig. Ik zou liever 2x 2 uur per week willen.• Als er een vervanging komt, wat het laatste jaar best veel gebeurt door lange vakanties en ziekte, er dan schooljongens gestuurd worden, in 4 jaar hulp best regelmatig gebeurd er is niet één bij geweest die het kon.• Bij veel wisselingen zou het fijn zijn als de hulpen bijhouden in een boek wat er gedaan is aan extra werk en wat er nog gedaan moet worden de volgende keer.• De hulp hiervoor was ik minder tevreden over.• Graag iemand die Nederlands spreekt want ze begrijpen het niet. Ik krijg uit Afrika, zelfs uit Nepal!• Het gaat eigenlijk bijna altijd goed, maar als je niet je vaste hulp hebt gaat " bijna altijd goed" vaak niet op. Geen interesse, na ca. 1 uur zeggen dat je klaar bent, m.i. een belediging voor de vaste hulp.• Ik heb zeer langdurig op goede vervangende hulp moeten wachten tijdens ziekte van mijn vaste hulp. Vaak zeer onervaren dames kwamen en dan vaak veel te laat. Mijn tip is: neem de dames een vaardigheidstest af en lever (bij) scholing. Het is tenslotte wel een beroep.• Meer ervaren invalkrachten.• Meer mensen met ervaring die niet alleen op het oog schoonmaken maar ook overal achter en onder.• Probeer invallers eerst iets te leren met betrekking tot huishoudelijke taken. Ik snap wel het probleem tekort aan personeel.
---	--

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Er zijn goede afspraken met de hulp die ook eigen initiatief toont.• Ik ben tevreden dat de hulp zich goed aan de afspraken houdt.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Als de hulp niet komt, moet ik het zelf doen. Dit gebeurt niet alleen maar in de vakantieperiodes.
--	---

- Ik ben zeer tevreden over de hulp. Ze houdt zich aan haar afspraken.
- Mijn hulp komt altijd op tijd. Om de week diverse werkzaamheden en dat werkt goed.

- De huishoudelijke hulpen die ik heb gehad komen op tijd maar gaan allemaal veel te vroeg weg!
- Een verbeterpunt is dat ze op de afgesproken tijd moeten komen.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Contact met de Zorgcirkel als dat nodig is.
- Zeer tevreden met dat het contact met de teamleidster nu zeker is verbeterd en zij rekening houdt met wat voor hulp er nodig is.

Verbeterpunten

- Betere voorlichting voor de hulp die ik nodig heb.
- Communicatie tussenregelaar (hoofd) kan beter.
- Op tijd melden wanneer er een andere komt.
- Sinds XX weg is, word ik als mijn huishoudelijke hulp niet kan komen, erg laat geïnformeerd.
- Veranderingen worden soms (te) laat doorgegeven. Stuur even een appje.

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	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Ik ben redelijk tevreden.• Ik ben tevreden omdat het goed loopt tot nu toe.• Ik ben tevreden over alles. (2x)• Ik ben zeer tevreden over de zorgcirkel!• Ja ik ben tevreden.• Mijn zorgmedewerkster, die al 5 jaar bij mij komt, heeft daadwerkelijk de regie van het huishouden overgenomen. Dit maakt dat ik zelfstandig kan blijven wonen. Het werk dat zorgmedewerksters moet en mag op geen enkele wijze worden onderschat, het is van onschatbare waarde en verdient respect.• Over alles ben ik tevreden.• Over het algemeen ben ik zeer tevreden. Er zijn klusjes die ik beslist niet zelf kan.	<ul style="list-style-type: none">• Iedere maand worden de kosten automatisch afgetrokken van mijn bankrekening. Het is overbodig dat ik iedere maand alsnog schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.• Mijn tip geldt voor de Zorgcirkel zelf: Vraag aan de klanten zelf of zij een email hebben en stuur de maandelijkse rekening op via email. Dit zou honderden euro's aan papier en postzegels besparen.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden die ze verrichten.• Heel het huis altijd in orde is dankzij mijn hulp.• Het feit dat de vaste huishoudelijke medewerker zelf bijhoudt wanneer de koelkast, ramen en bed moeten worden gedaan.• Hulp gaat zelfstandig haar gang.• Tevreden met de opgewekte natuur van de hulp en de snelheid waarmee zij alles doet. We noemen haar onze 'wervelwind'! Ik ben heel blij met deze hulp iedere week.• Voor het zware werk. Fijn dat ze er is.• Zij weet alles wat er precies gedaan moet worden.	<ul style="list-style-type: none">• De hulpen leren hoe ze met de stofzuiger omgaan.• Goede instructie geven.• Het formulier in de map naar verschillende profielen te zetten van profiel 1 tot profiel 3 neer te zetten zodat de hulp weet wat ze moet doen.• Het zou fijn zijn wanneer de regels over wat de hulp wel en niet mag doen, wat meer flexibel en minder strikt zouden zijn.

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De betrouwbaarheid van mijn hulp.• De hulp is heel lief, netjes en schoon. We zijn heel blij met haar.• De persoonlijke aandacht en inzet zijn uitstekend.• De vriendelijkheid en de liefdevolle behandeling waarmee ze over haar medemenspraak.• Ik ben tevreden omdat mijn hulp betrouwbaar is.• Mijn hulp heeft veel empathisch vermogen kortom een lief mens!• Mijn hulp is correct en beleefd.• Nadat de hulp en ik elkaars gebruiksaanwijzing hebben leren kennen gaat het goed.• Over alles maar wat we het meest waarderen is zoals zij mij (onze moeder) in haar eigen waarde laat. Een dikke 10 voor haar!• Over de vriendelijkheid van de zorgverleners zeer tevreden.• Ze is altijd vriendelijk en maakt mijn dag weer goed. Het is een topper.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het kostte mij aanvankelijk wel veel energie.
--	--

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben tevreden dat er zoveel mogelijk sprake is van een vaste medewerker.• Ik ben tevreden over de hulp (medewerker).• Ik ben tevreden over de medewerker HbH XX. Zij heeft mijn moeder de afgelopen jaren fantastisch geholpen.• Ik ben zeer tevreden over mijn hulp XX.• Ik heb het getroffen met mijn hulp. Ik waardeer haar enorm.• Met mijn hulp ben ik tevreden.• Mijn tevredenheid hangt sterk af van de zorgmedewerkster die wordt toegewezen. Zij/hij bepaalt de kwaliteit van de zorg en de relatie. Ik heb enorm gebouwd.• Onze huishoudelijk hulp daar zijn wij zeer tevreden over.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik vermoed dat er door personeelskrapte veel steken vallen. Tip: nieuwe medewerk(st)ers goed opleiden voor zij losgelaten worden bij cliënt thuis. Alles is nu half/half en dat irriteert.• Over sommige invalhulpen ben ik ontevreden. Ik vind het erg vervelend als er een invaller uit Nepal komt die geen woord Nederlands spreekt en wij elkaar maar moeilijk begrijpen.• Was zeer tevreden met de vaste medewerkster. Helaas langdurig ziek. Nu wordt er gegoocheld met dagen, tijden, andere hulp.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Over de hulp ben ik tevreden. • Over de hulp in huis ben ik zeer tevreden. • Over mijn huidige hulp XX ben ik zeer tevreden en hoe ze mij weer helpt om weer in het huishouden meer te doen. • Over mijn hulp erg tevreden. • Over mijn vaste hulp!! • Tevreden over de hulpen! Ze zijn zeer behulpzaam! • Zeer tevreden over mijn huishoudelijke hulpen. • Zeer tevreden over mijn hulp. 	
--	--

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mijn hulp komt op tijd en gaat op tijd weg! • Tevreden over het afspreken voor een invaller.
--

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goede samenwerking. • Over de communicatie vanuit de zorgcirkel ben ik tevreden. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als er een vervanger komt of i.v.m. vakantie geen hulp, dit ook communiceren naar de contactpersoon. • Betere communicatie vanuit planning. Ik heb een keer moeten wachten en toen half 2 zelf maar gebeld. Bleek er een vervanger om 15:00 te komen. Niets van de planning zelf gehoord. • Ik vind het heel vreemd dat er geen intake heeft plaatsgevonden. • Verbeterpunt: Dat beloofde telefoongesprekken ook worden gedaan.
--	---