



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten CQ-index  
Hulp bij het Huishouden**

**Het Mennistenerf/  
Wijksteunpunt Dirk Prins**

maart - mei 2014

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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



# Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Inleiding.....  | 5  |
| DEEL I.....   | 5  |
| 1 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....                          | 7  |
| 1.1 Van Huishoudelijke Verzorging naar Hulp bij het Huishouden .....  | 7  |
| 1.2 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....                        | 7  |
| 1.3 Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....     | 7  |
| 1.4 De CQ-index .....   | 8  |
| 2 De CQ-index Hulp bij het Huishouden.....                            | 9  |
| 2.1 De vragenlijst .....  | 9  |
| 2.1.1 Ervaringsvragen.....  | 9  |
| 2.1.2 Antwoorden.....   | 9  |
| 2.1.3 Achtergrondvragen.....  | 9  |
| 2.1.4 Extra vragen.....   | 9  |
| 2.2 De doelgroep .....  | 9  |
| 2.3 De rapportage .....   | 10 |
| 2.3.1 Staafdiagrammen.....  | 10 |
| 2.3.2 Vergelijkingen .....  | 10 |
| 3 De CQ-index bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.....     | 11 |
| 3.1 Steekproeftrekking .....  | 11 |
| 3.2 Informatievoorziening .....                                       | 11 |
| 3.3 Dataverzameling .....   | 11 |
| 3.4 Respons.....  | 11 |
| 3.5 Uitkomsten .....  | 12 |
| 3.6 Gemiddelde indicatorscores .....                                  | 56 |
| DEEL II.....  | 57 |
| 1 Top-2 Box scores per indicator.....                                 | 59 |
| 2 Conclusies .....  | 63 |
| 2.1 Inleiding.....  | 63 |
| 2.2 Conclusies op indicatorniveau.....                                | 63 |
| 2.3 Conclusies op vraagniveau .....                                   | 64 |
| 3 Aanbevelingen .....   | 67 |
| Bijlage: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren ..... | 69 |



## Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder thuiswonende cliënten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins over hun ervaringen met de huishoudelijke zorg. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I wordt in hoofdstuk 1 teruggeblikt op de ontwikkeling van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden en de achtergrond van de CQ-index. Hoofdstuk 2 gaat wat dieper in op de CQ-index voor ervaringen met huishoudelijke zorg, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Dit deel valt niet onder de richtlijnen van de CQ-index en om deze reden ook niet onder het accreditaat van Facit als CQI-meetbureau. We voegen dit deel echter graag aan onze rapportage toe, vanuit de overtuiging dat de informatie in dit deel uw organisatie van dienst kan zijn bij het maken van borgings- en verbeterplannen en het vasthouden en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.

Als bijlage vindt u een overzicht van de vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden.

**Facit**, Velsen-Noord  
Corien Bosveld  
juni 2014



# 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 was in de AWBZ een functie waarvoor burgers collectief verzekerd waren en aanspraak op hadden. Nu is de Huishoudelijke Verzorging 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. Wat niet is veranderd, is dat de Kwaliteitswet zorginstellingen nog steeds van toepassing is op de Hulp bij het Huishouden. Dit betekent dat organisaties verantwoorde zorg moeten leveren en dat de Inspectie voor de Gezondheid hierop toezicht 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. Uitgangspunt voor het toezichtkader is het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg voor Verpleging, Verzorging en Zorg thuis, dat in oktober 2007 is vastgesteld. Doel van Verantwoorde Hulp bij het huishouden is dat mensen met beperkingen worden ondersteund ten behoeve van hun zelfredzaamheid in het voeren van de huishouding. Bij de kwaliteitseisen worden indicatoren gegeven waarmee de eisen kunnen worden gemeten.

Het toezichtkader bestaat uit de volgende thema's en indicatoren. In de tweede kolom ziet u welke vragen meetellen bij de berekening van de indicatorscore.

| <b>Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument<br/>Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</b> | <b>vragen CQ-index<br/>HbH</b> |
|---|--------------------------------|
| <b>1 Klantgerichtheid</b>   |                                |
| Afspraken over de huishoudelijke hulp   | 7, 9, 12, 13                   |
| Bejegening door de hulp bij het huishouden  | 22, 23, 24, 25, 28, 29         |
| <b>2 Communicatie en betrouwbaarheid</b>  |                                |
| Adequate communicatie en bereikbaarheid *   | -                              |
| Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden  | 35, 36, 37, 39, 40, 41         |
| <b>3 Deskundigheid en effectiviteit</b>   |                                |
| Deskundigheid van de hulp bij het huishouden  | 43, 44, 46, 47                 |
| Effectiviteit van de huishoudelijke hulp  | 52, 53                         |

\* Deze indicator wordt niet berekend omdat de antwoorden op de onderliggende vragen geen schaal vormen.

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 (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

De CQ-index is oorspronkelijk gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek<sup>1</sup> en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten<sup>2</sup>. Van CAHPS is de antwoordsystematiek overgenomen (vragen naar de frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan), de lay-out van vragenlijsten (elk item krijgt een aparte vraag) en de geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage.

Van QUOTE is de aandoenings- of aanbieder-specifieke verdieping van vragenlijsten overgenomen (vragen over aandoeningsspecifieke aspecten van kwaliteit, inclusief effectiviteit van behandeling en het optreden van eventuele complicaties) en de vraag hoeveel belang consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten.

CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

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.

<sup>1</sup> CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems.

<sup>2</sup> QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes.



## 2 De CQ-index Hulp bij het Huishouden

### 2.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is gebruik gemaakt van de vragenlijst 'Ervaringen met huishoudelijke hulp'; voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden (versie 3.3). Deze vragenlijst bestaat uit 70 gesloten vragen en één open vraag.

#### 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.

#### 2.1.4 Extra vragen

Aan het eind van de officiële vragenlijst heeft Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins twee extra vragen toegevoegd.

### 2.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de huishoudelijke zorg van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins in de afgelopen 12 maanden.

Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

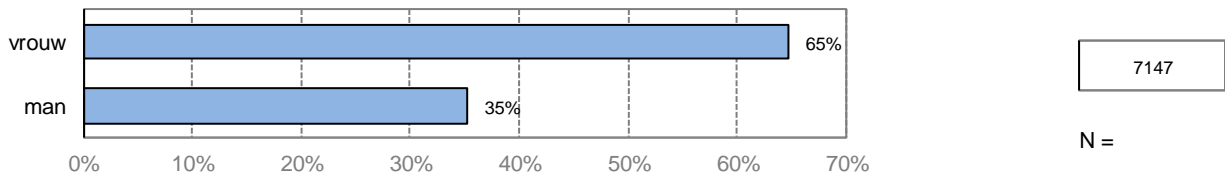
- cliënten die niet thuiswonend zijn
- cliënten jonger dan 18
- cliënten die de afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden hebben ontvangen van de aanbieder
- cliënten die de afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een ander (CQI) meetinstrument

## 2.3 De rapportage

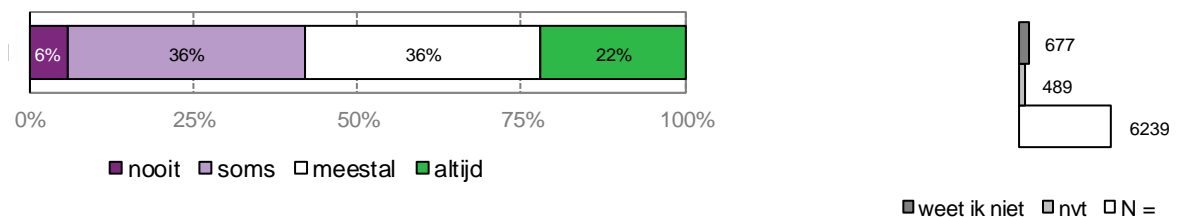
In hoofdstuk 3 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

### 2.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



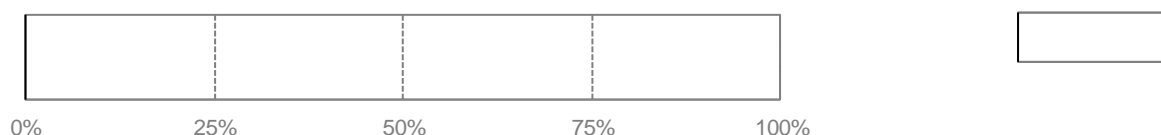
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2014 ook de uitkomsten van de raadpleging die in 2010 en 2012 hebben plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties in 2011 en 2012. Dit is geen officiële vergelijking volgens de CQI-richtlijnen. 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 CQ-index bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins**

#### **3.1 Steekproeftrekking**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 150 thuiswonende cliënten die in april 2014 hulp bij het huishouden ontvingen van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 11 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 139. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 77,9 jaar. Omdat er in Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 250, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 139 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

#### **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 10 april 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd.

Na vier weken 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. Twee weken later, op 22 mei 2014, is een laatste bedankje/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

#### **3.4 Respons**

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins zijn 139 vragenlijsten verstuurd. 5 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen hulp bij het huishouden te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 111 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 82,8%.

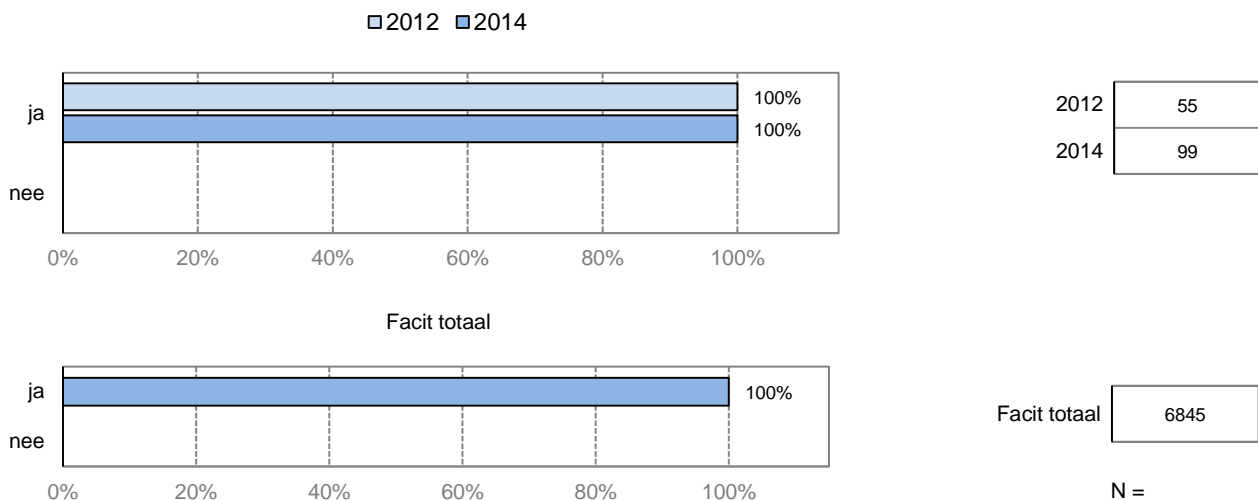
Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database voor de sector Hulp bij het Huishouden, wanneer deze weer geopend is. Voordat de resultaten gebruikt worden voor het jaardocument, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Naar onze verwachting komen van deze raadpleging 91 vragenlijsten hiervoor in aanmerking.

### 3.5 Uitkomsten

#### A Ervaringen met de hulp bij het huishouden

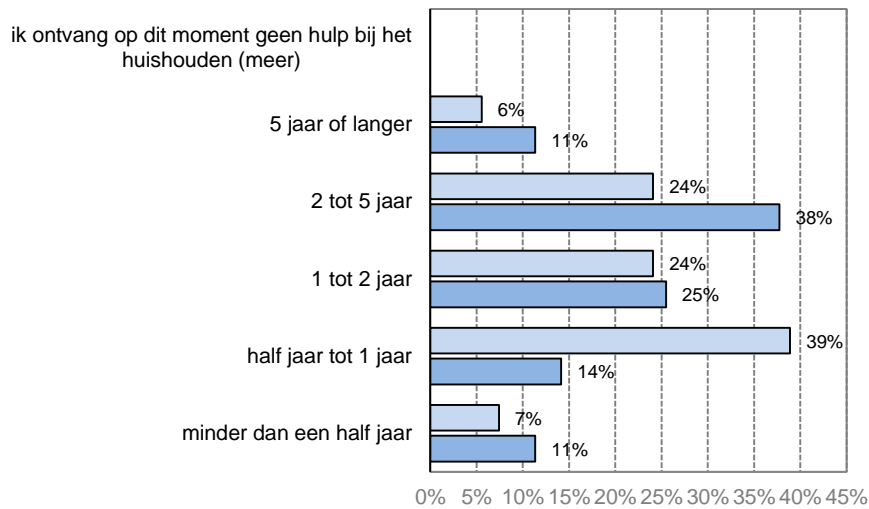
Deze vragen gaan over de **hulp bij het huishouden** die u **in de afgelopen 12 maanden** ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met **hulp bij het huishouden** bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die de aanbieder die in de brief wordt genoemd voor u heeft georganiseerd. *Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.*

##### 1. Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen. Is dat juist?



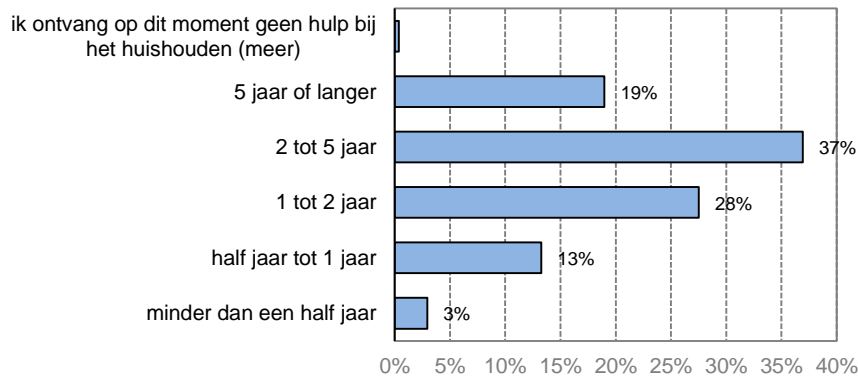
## 2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?

□ 2012 □ 2014



|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 54  |
| 2014 | 106 |

Facit totaal

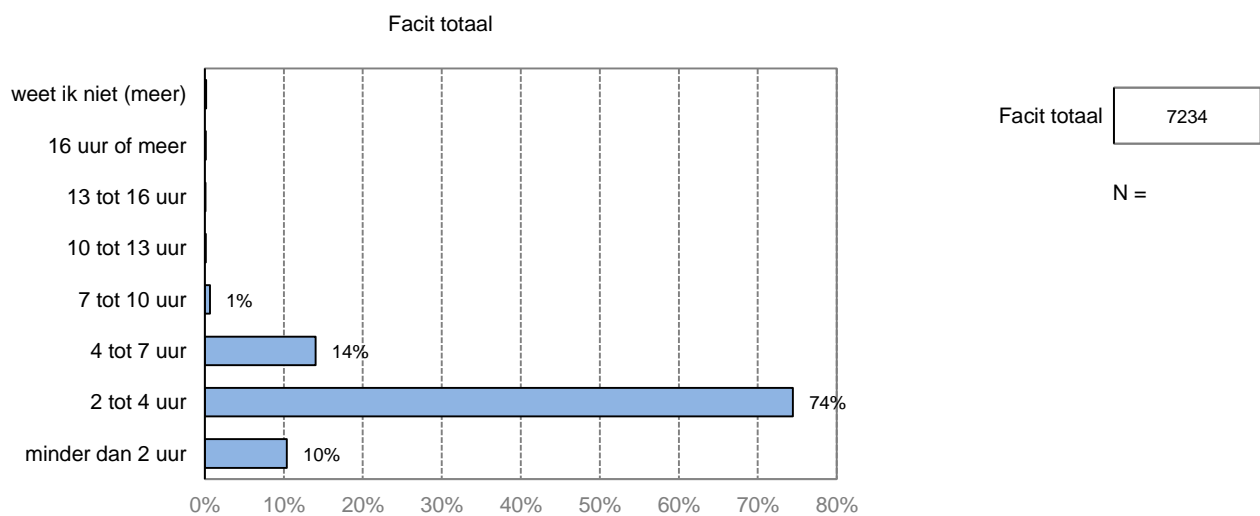
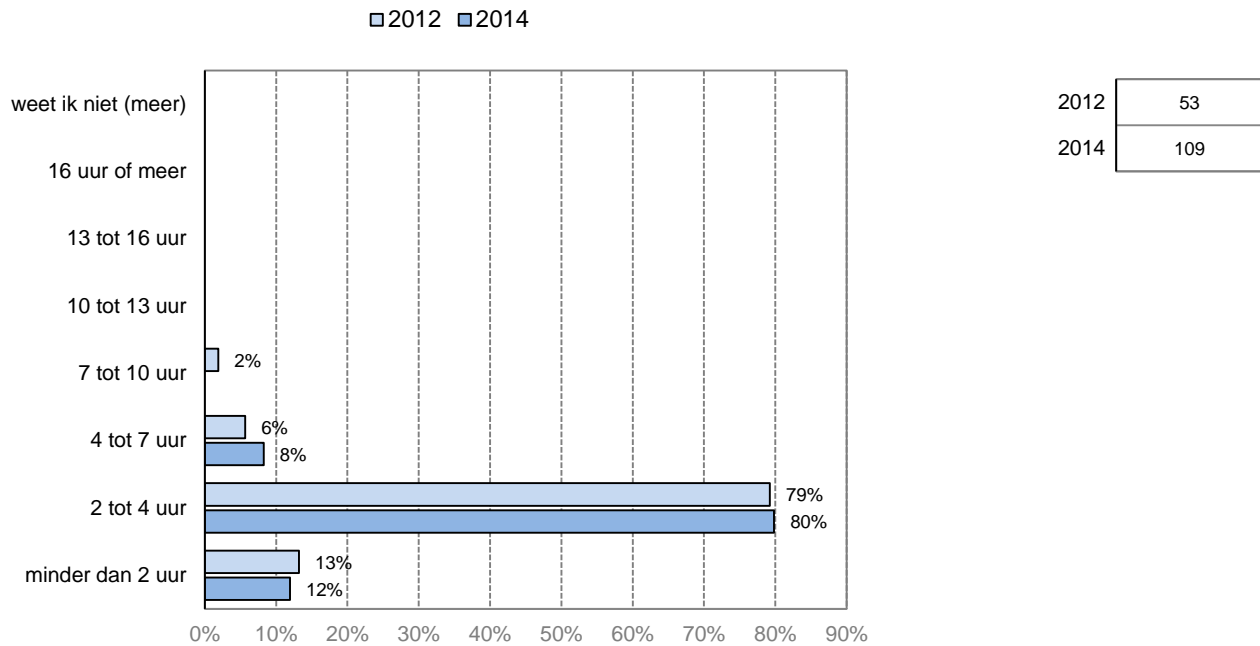


|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 7191 |
|--------------|------|

N =

De volgende vraag gaat over de **hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

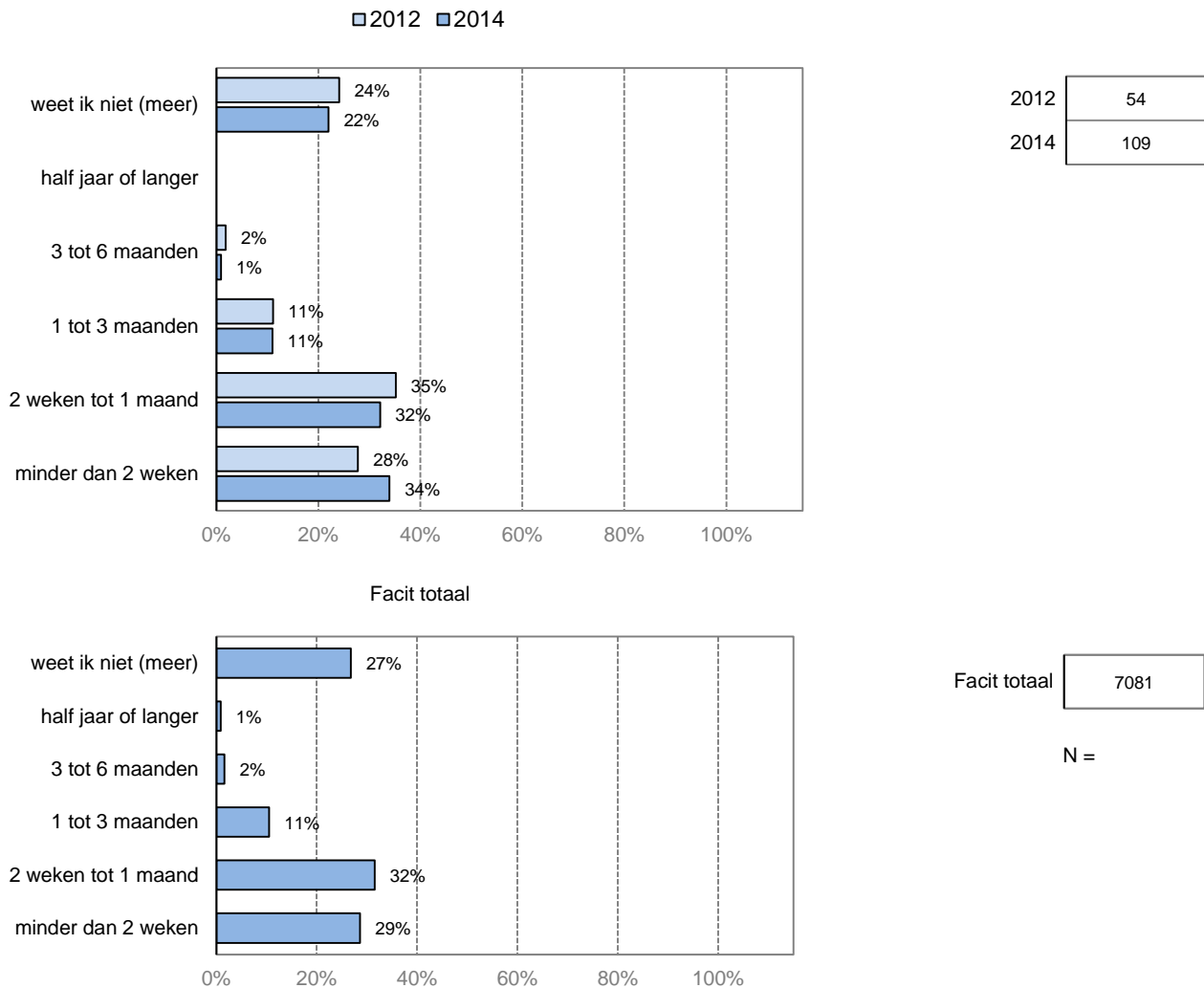
### 3. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?



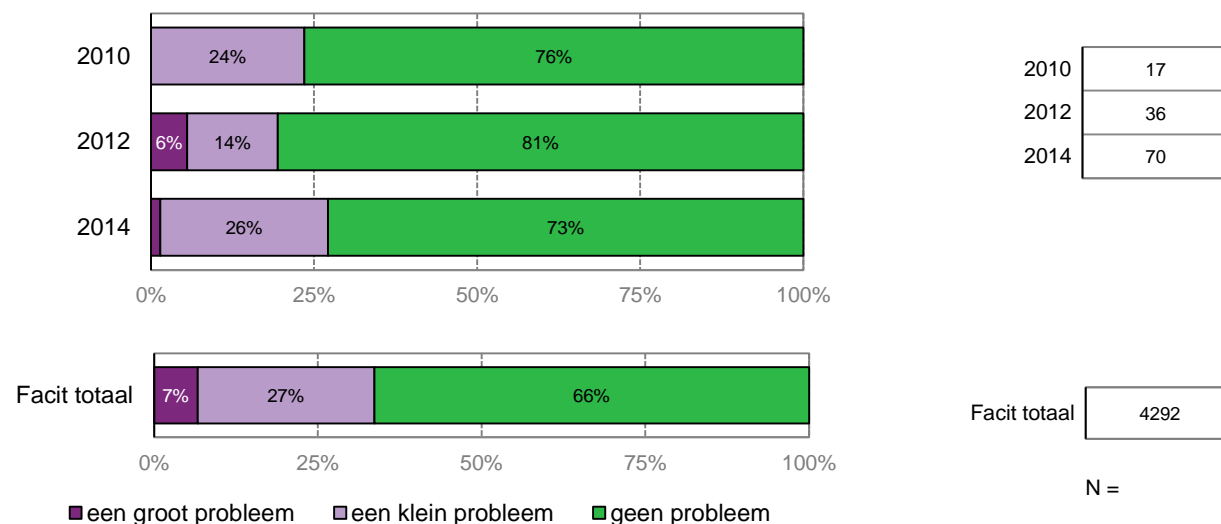
## Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

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

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



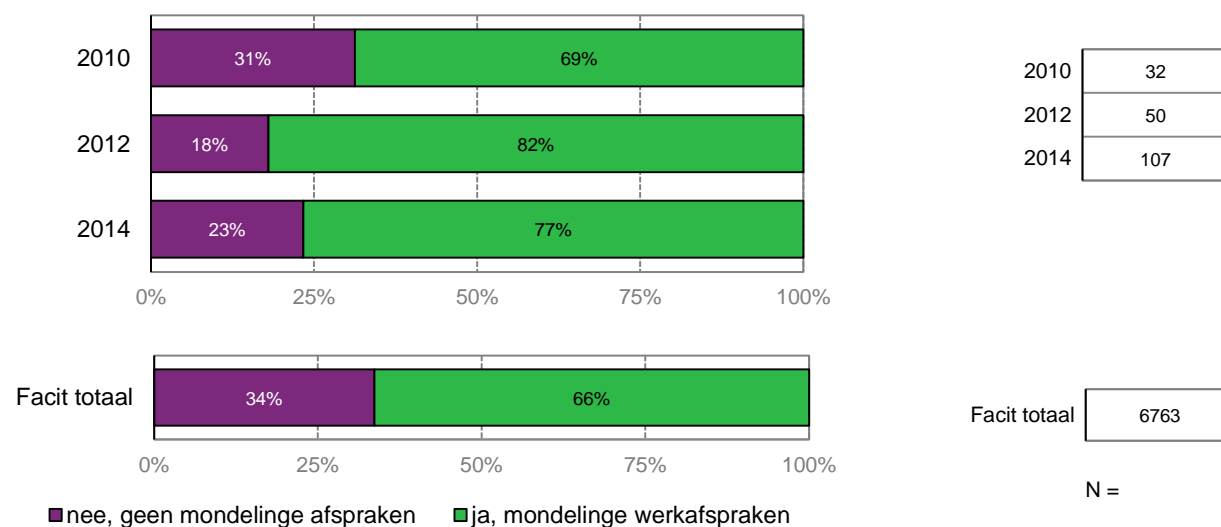
## 5. Was deze wachttijd een probleem?



## Afspraken over de huishoudelijke hulp

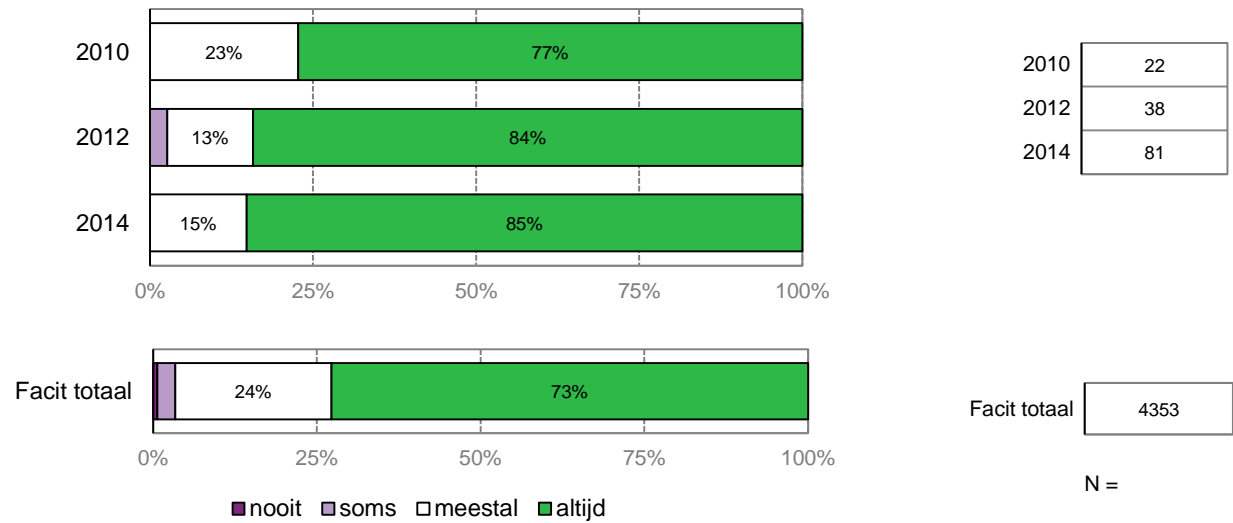
De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de **aanbieder** die met u zijn gemaakt en het **overleg** met de **aanbieder** in de afgelopen 12 maanden.

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

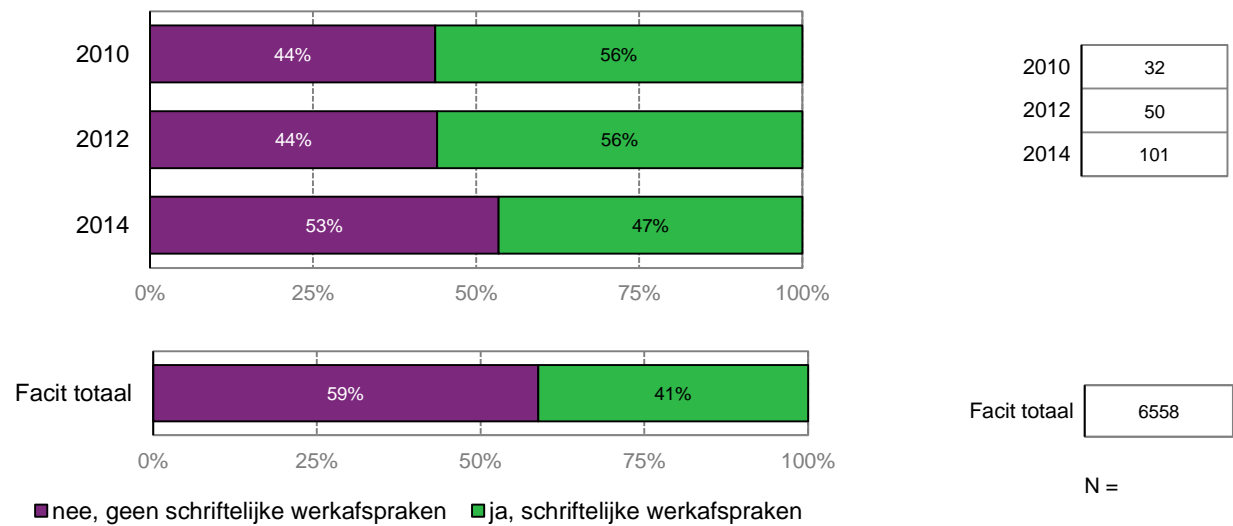




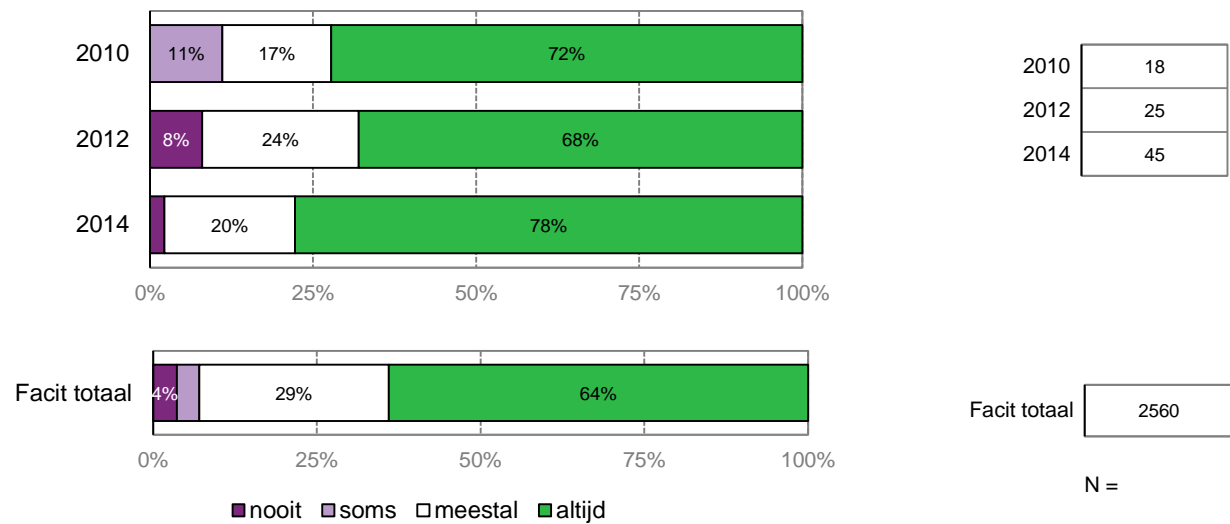
**7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**



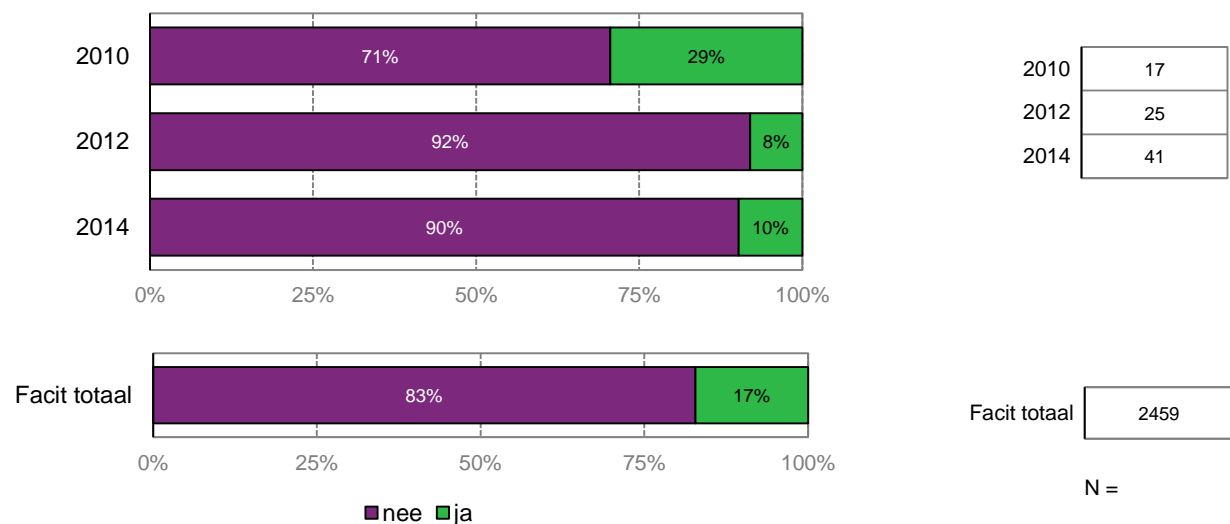
**8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)**



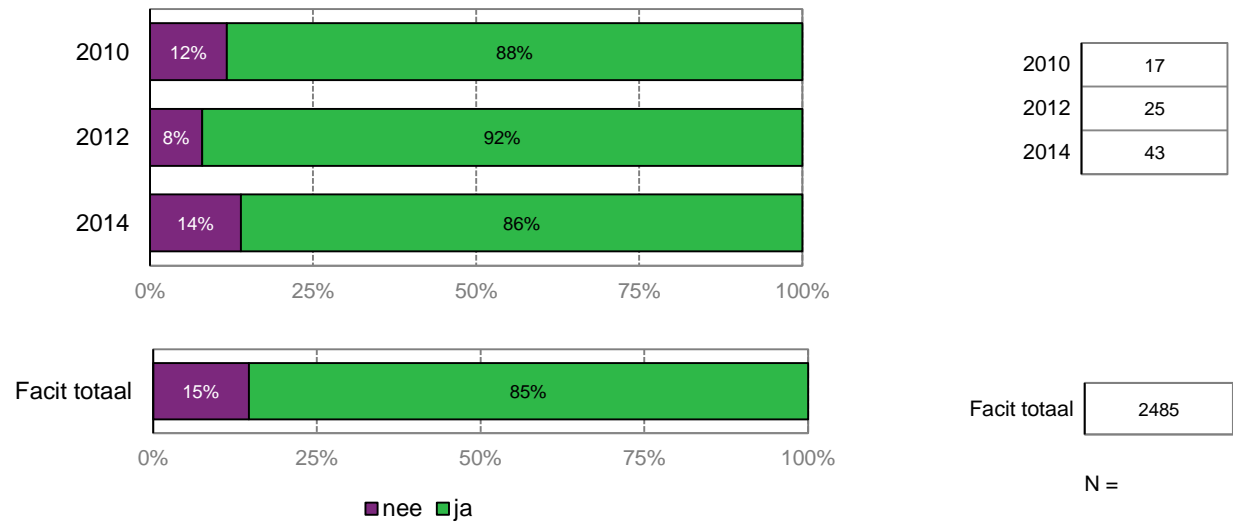
### 9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?



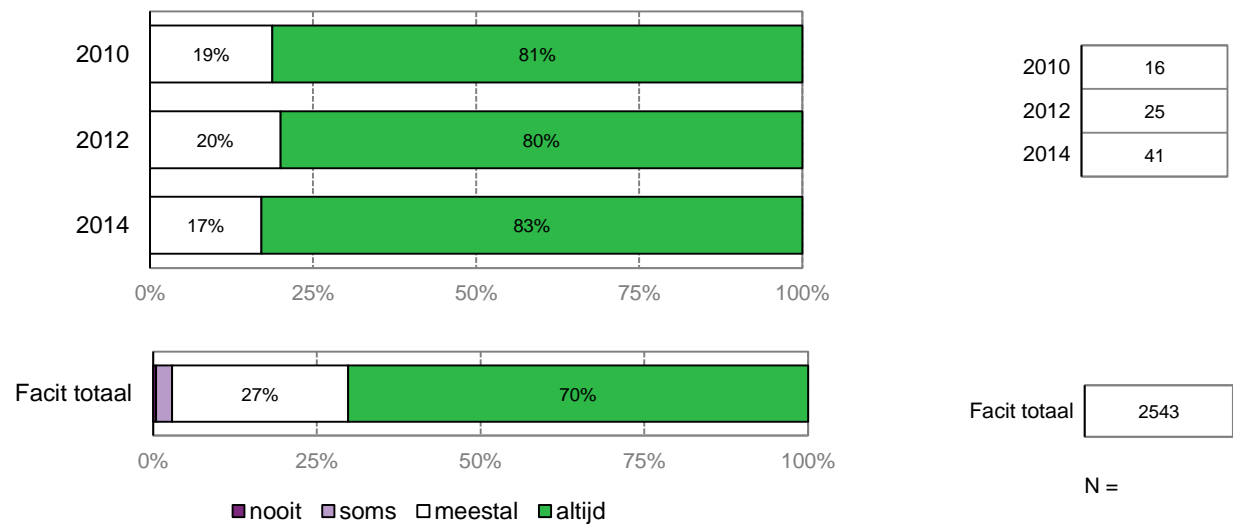
### 10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?



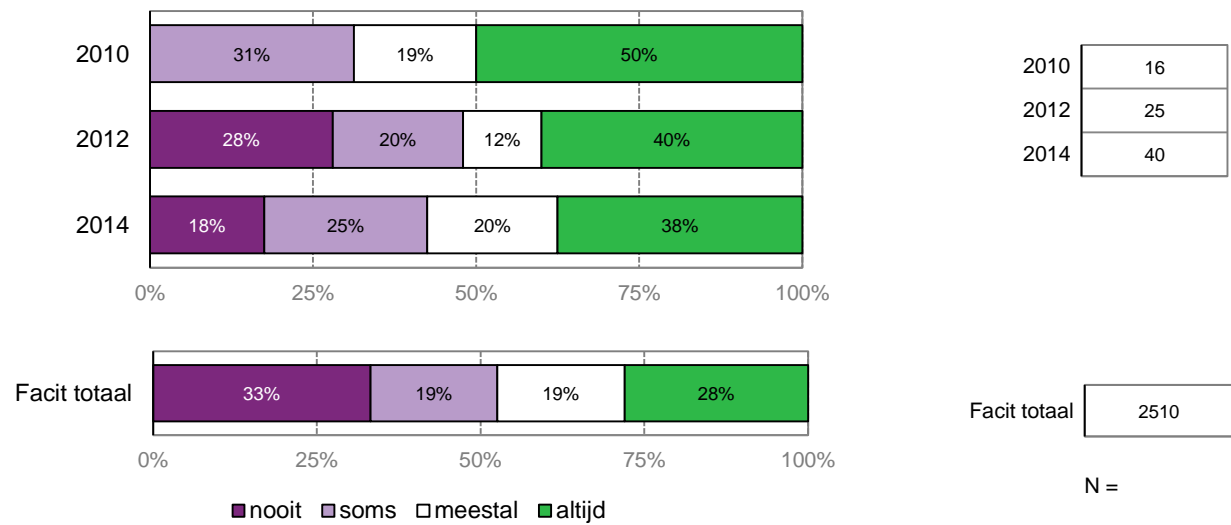
**11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?**



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



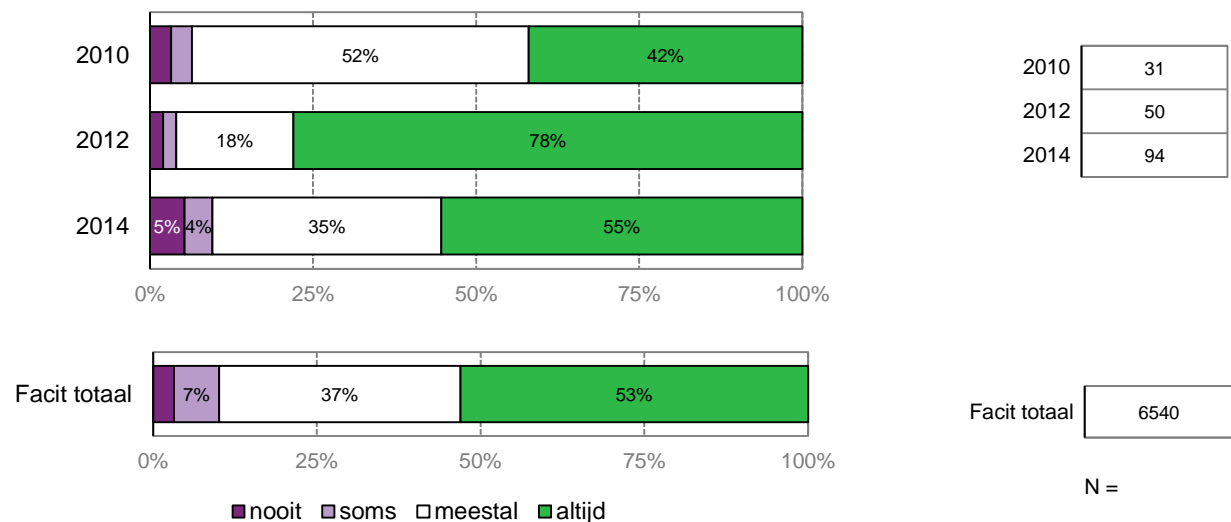
### 13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?



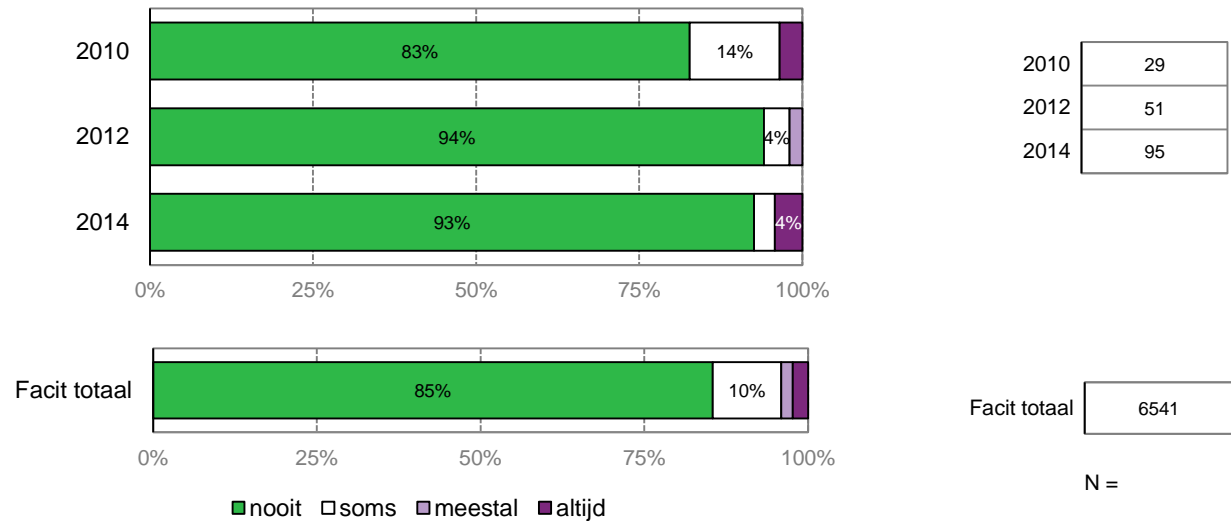
## Communicatie

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

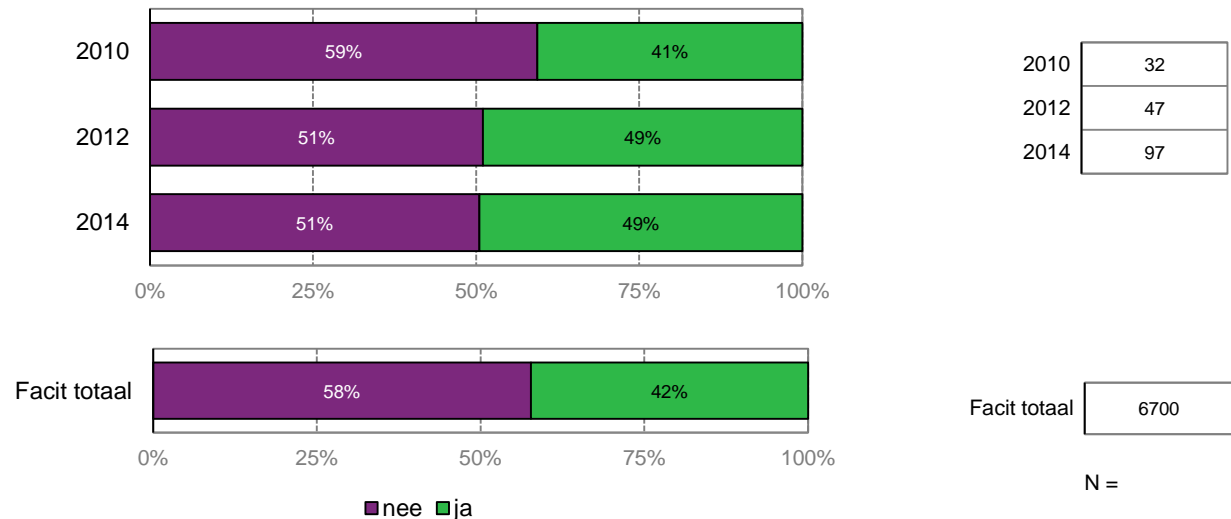
### 14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?



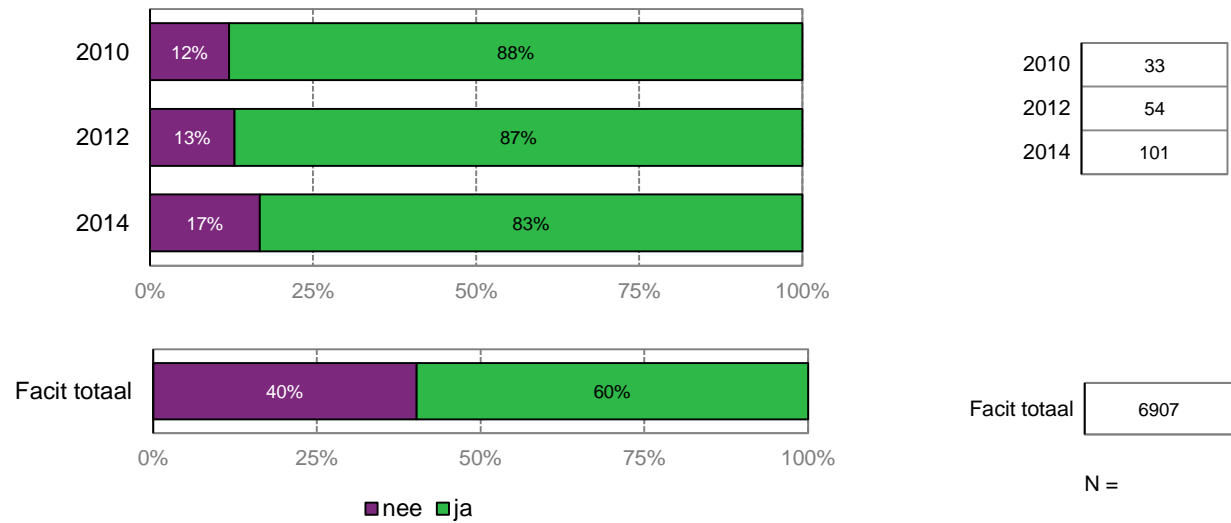
### 15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?



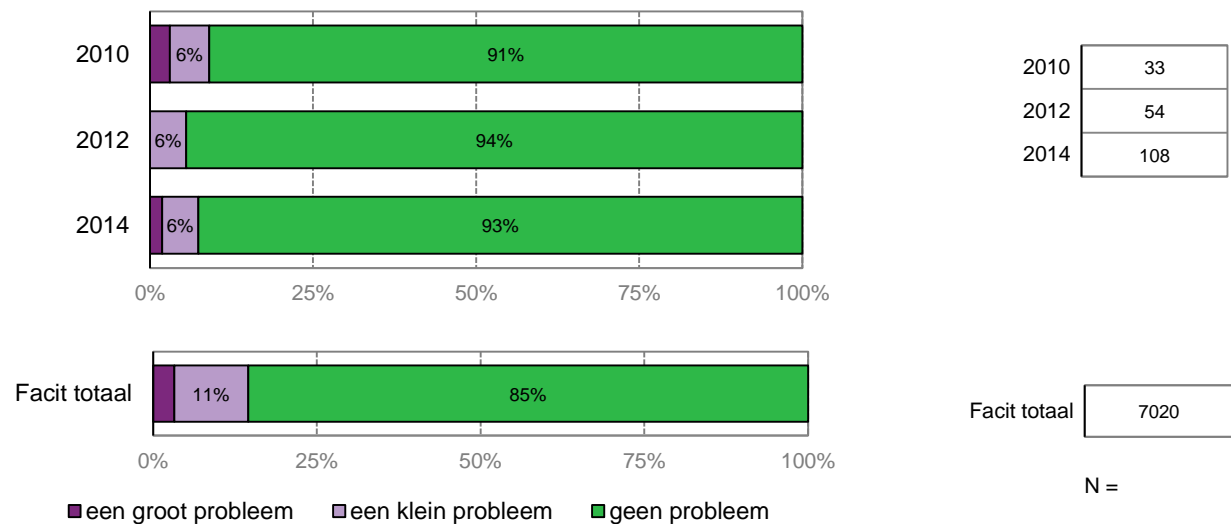
### 16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)



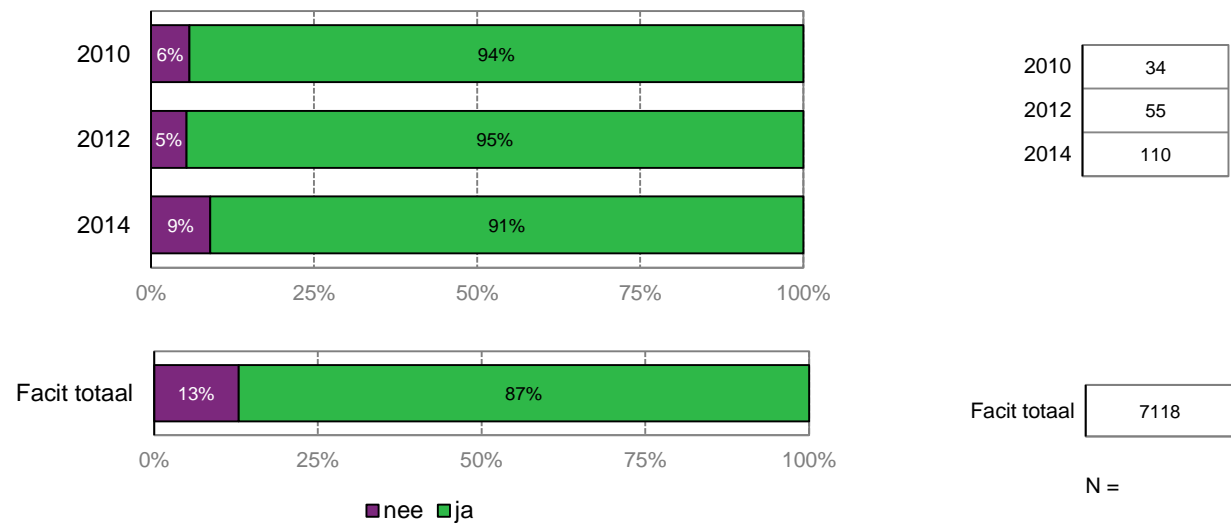
### 17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)



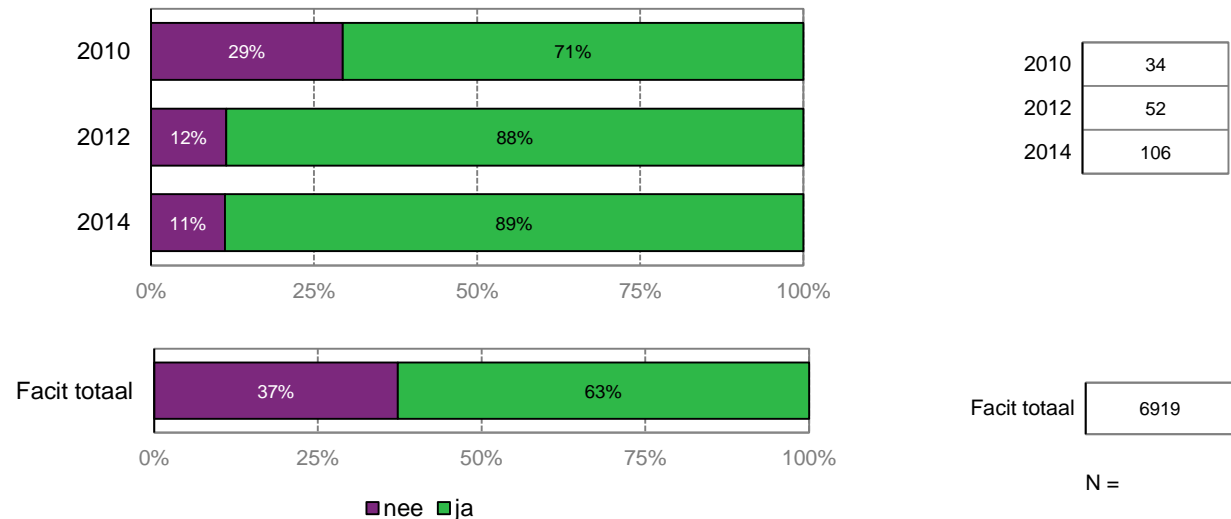
### 18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?



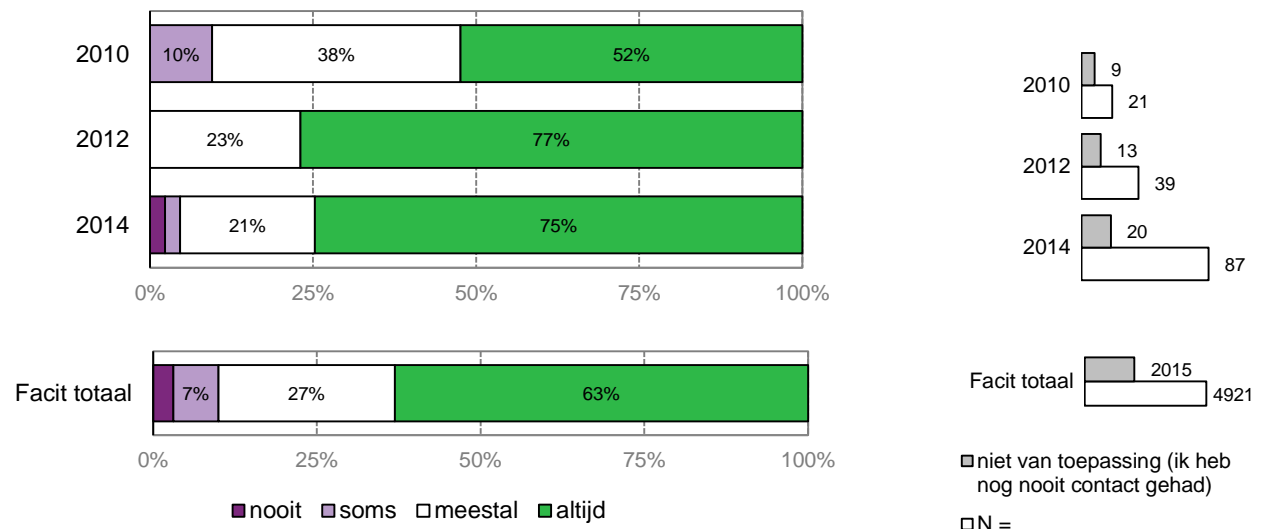
### 19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



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



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

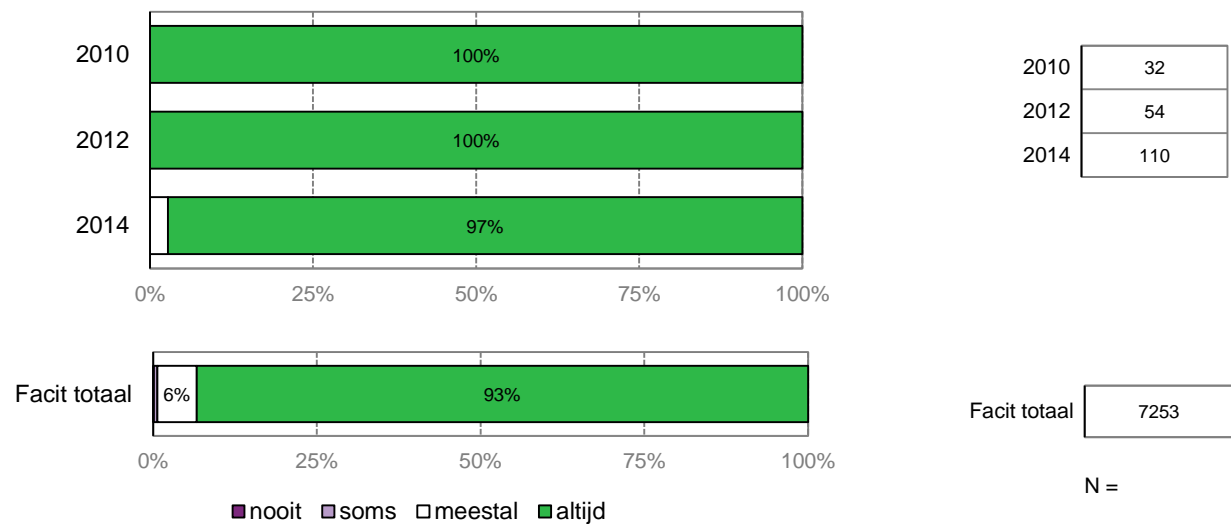


## B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

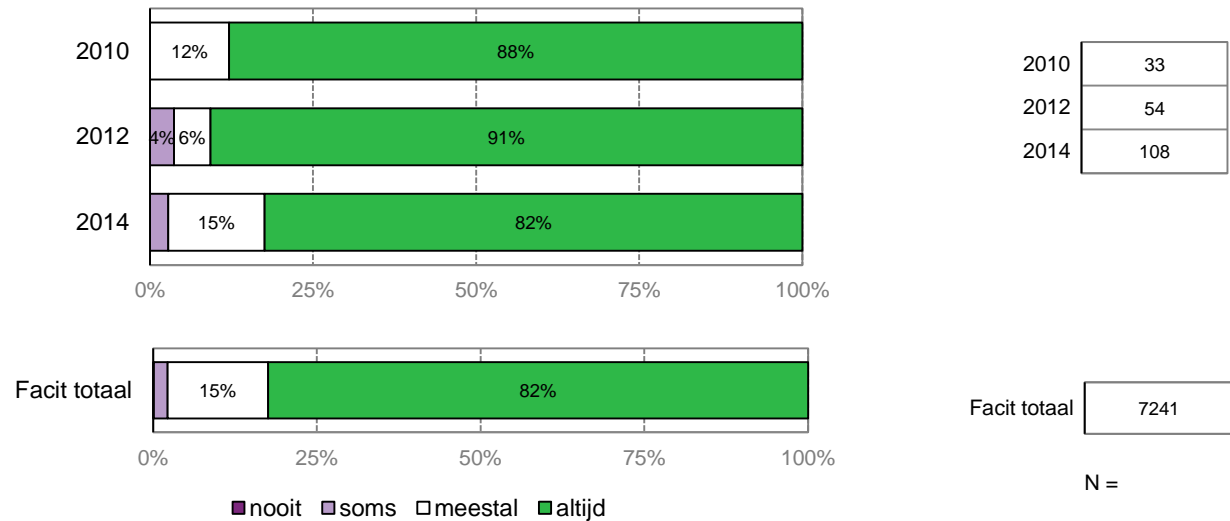
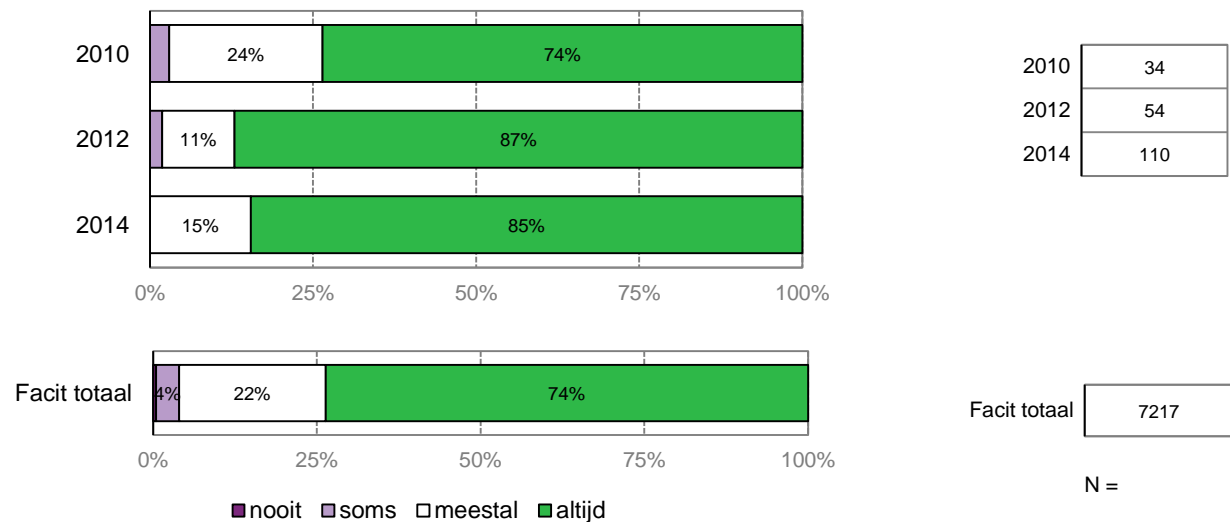
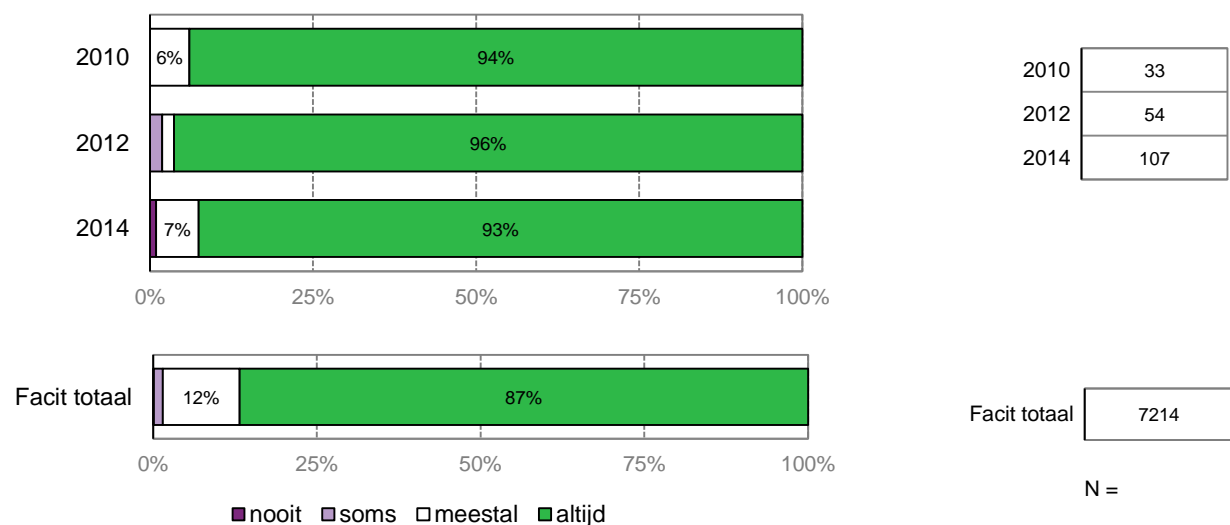
### Bejegening en privacy

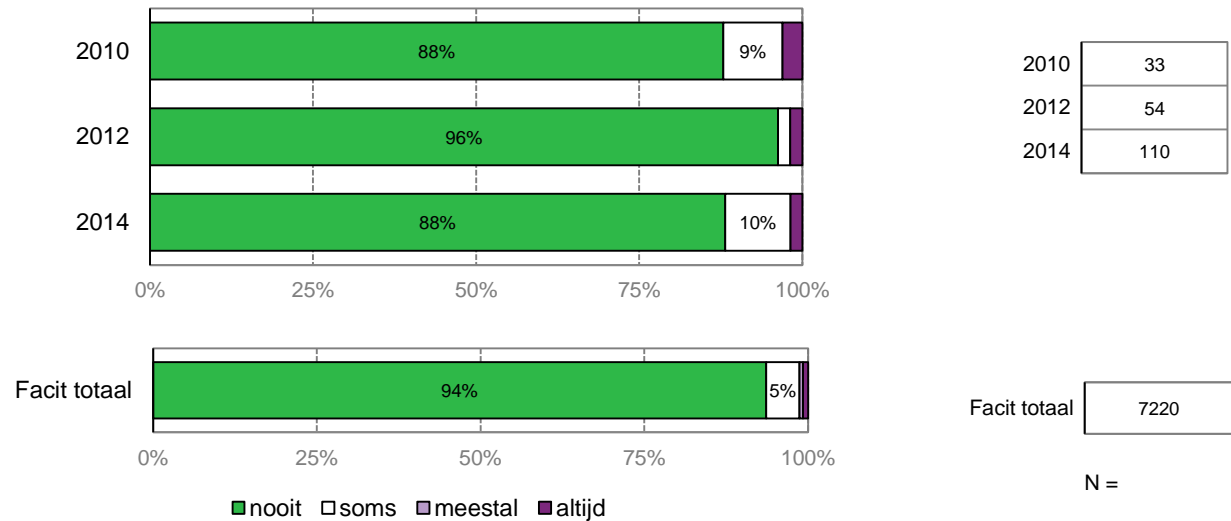
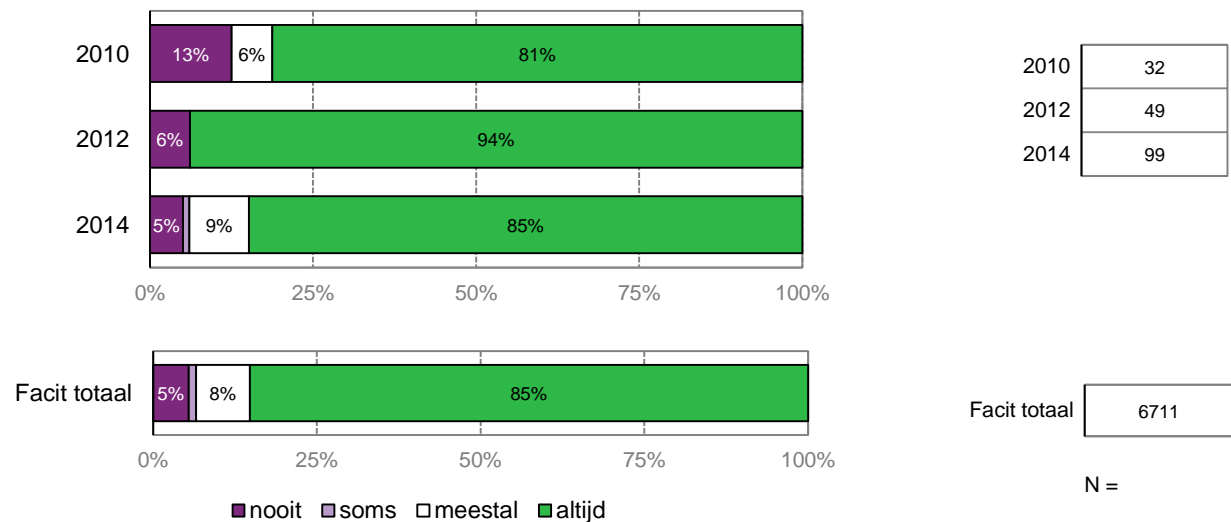
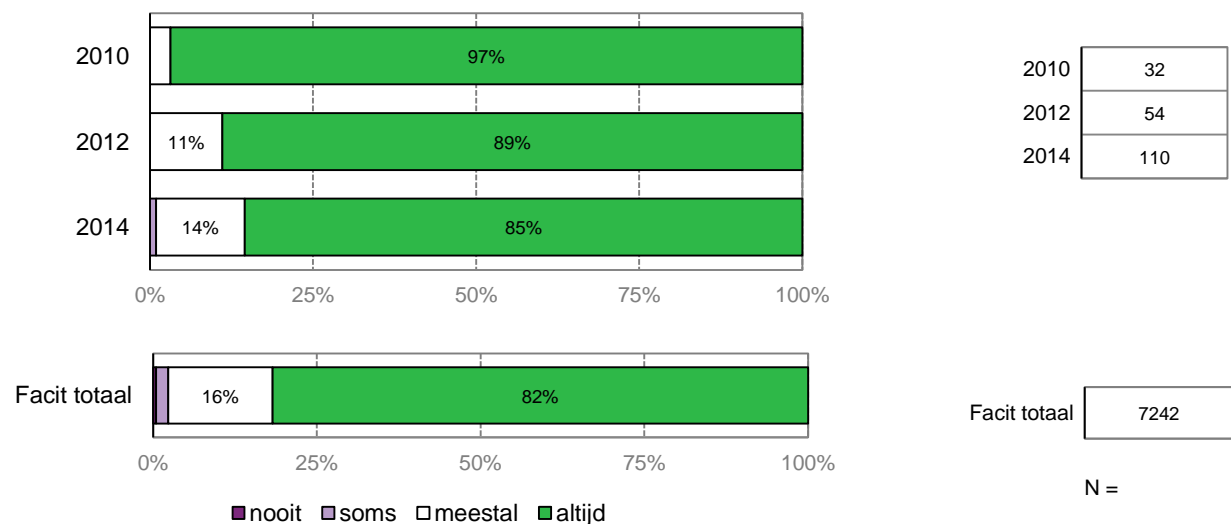
De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

### 22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?





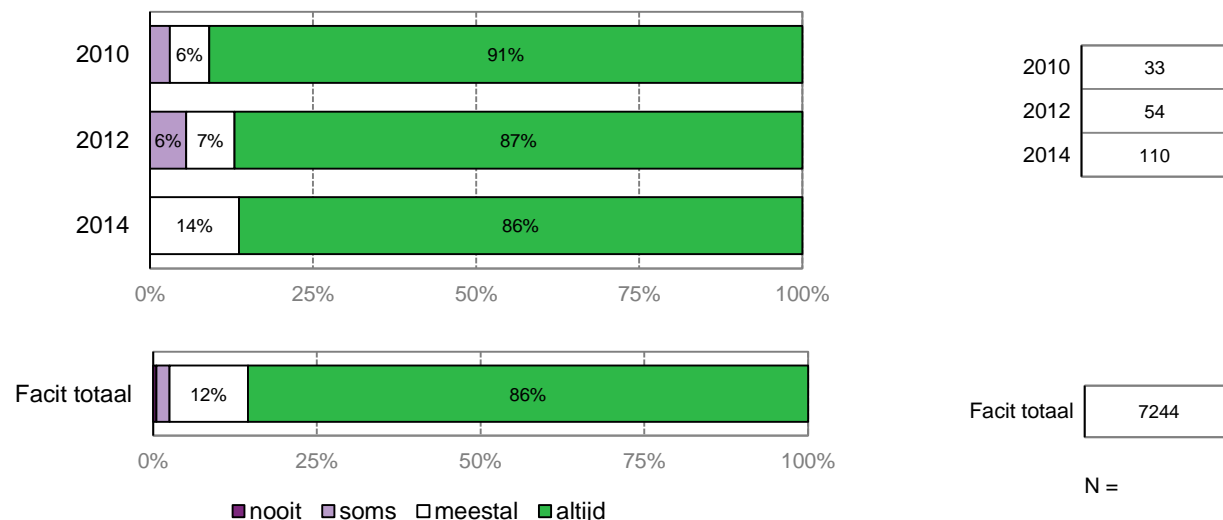
**23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?****24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?****25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?**

**26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?****27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?****28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)**

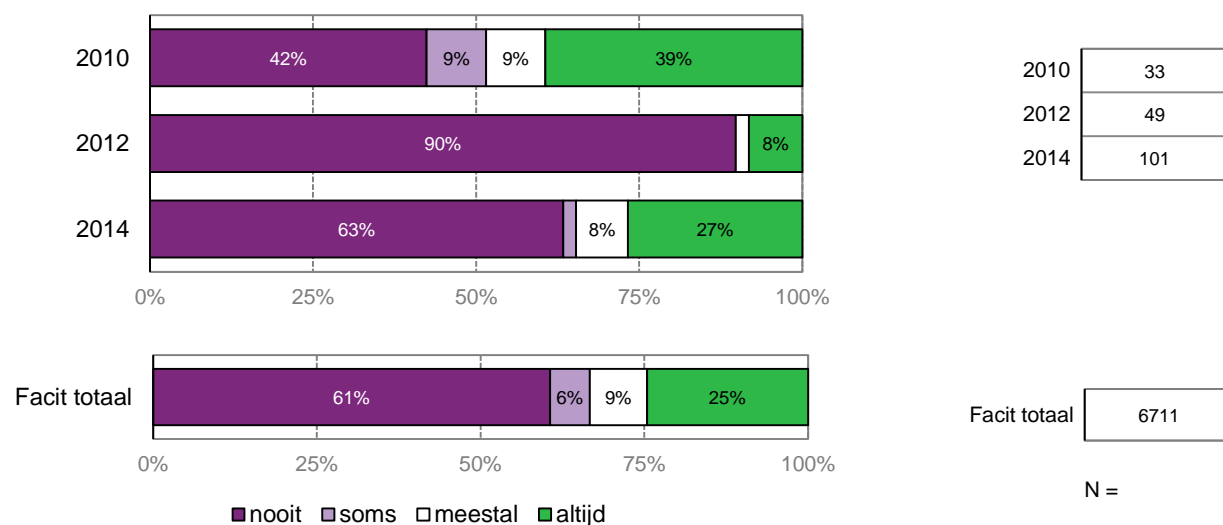
## Betrouwbaarheid

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.

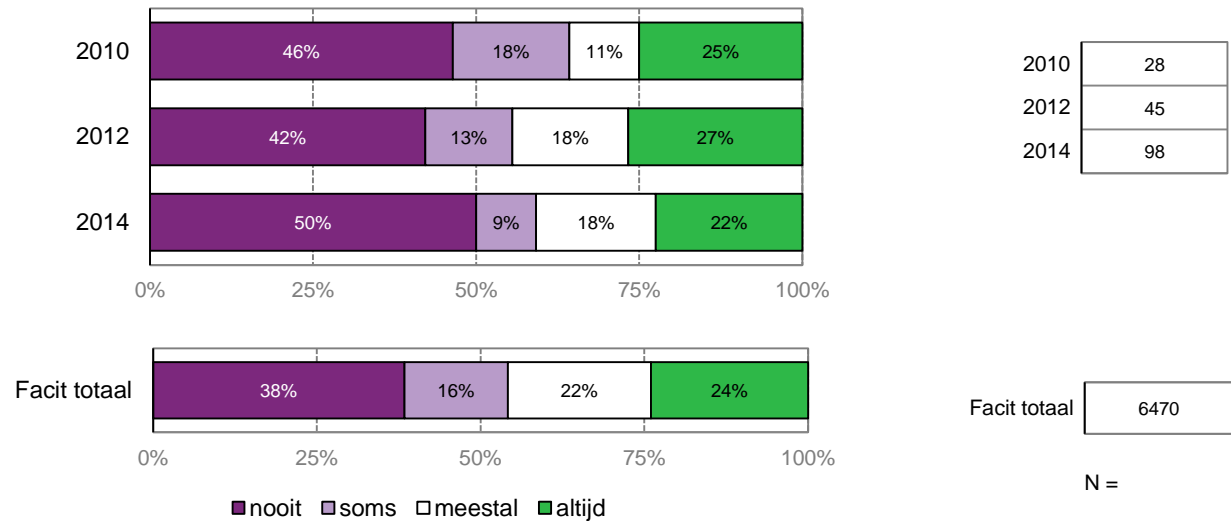
### 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?



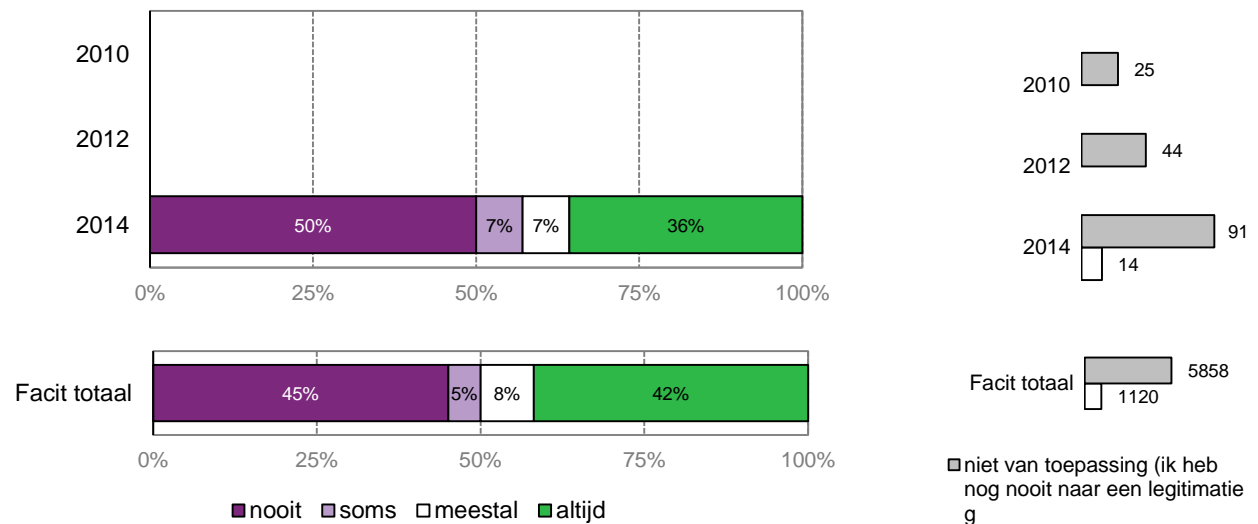
### 30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?



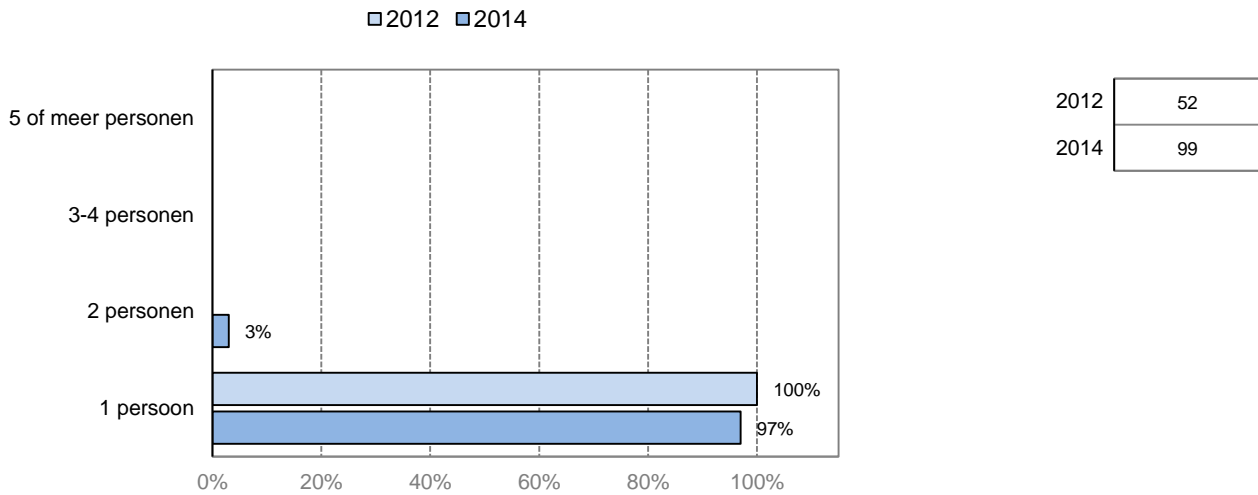
### 31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?



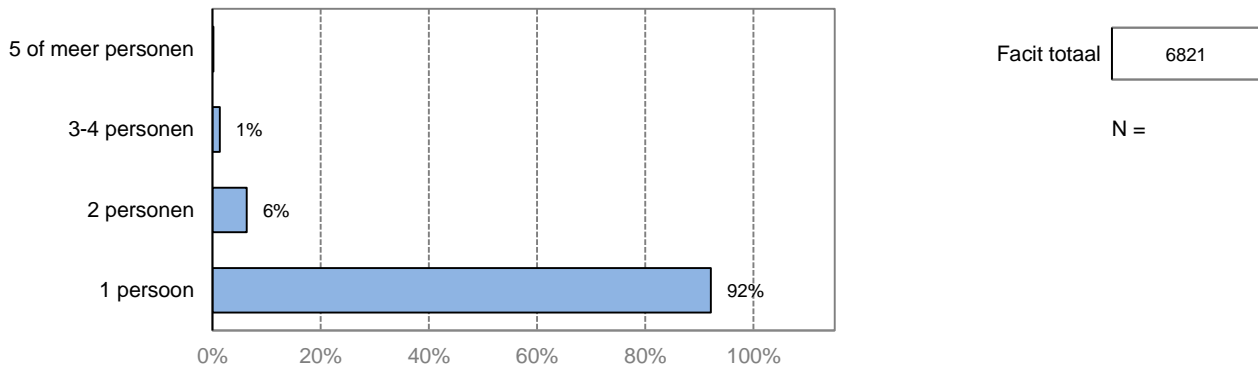
### 32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?



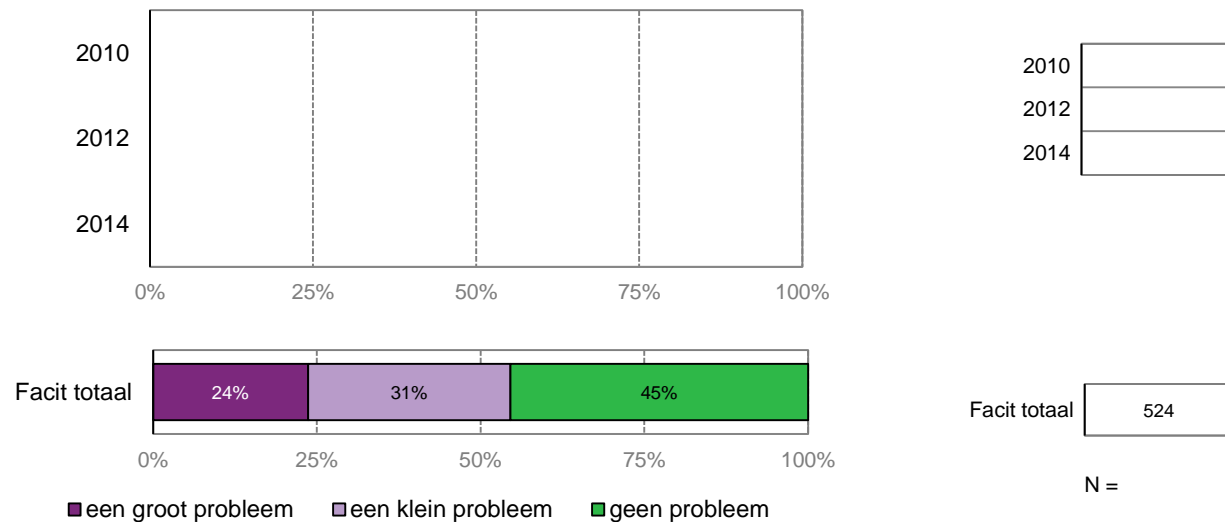
**33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**



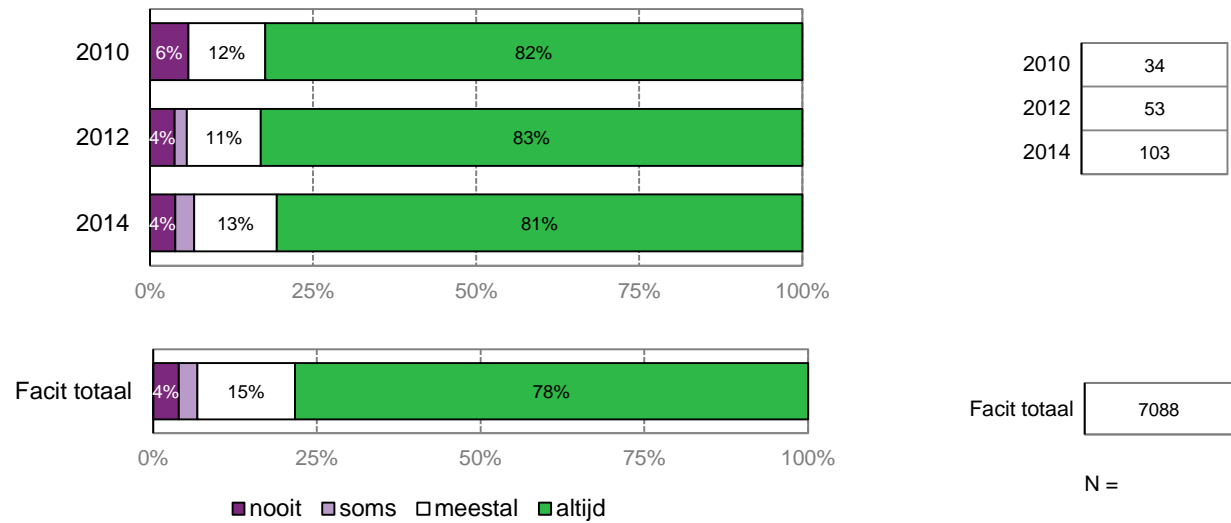
Facit totaal



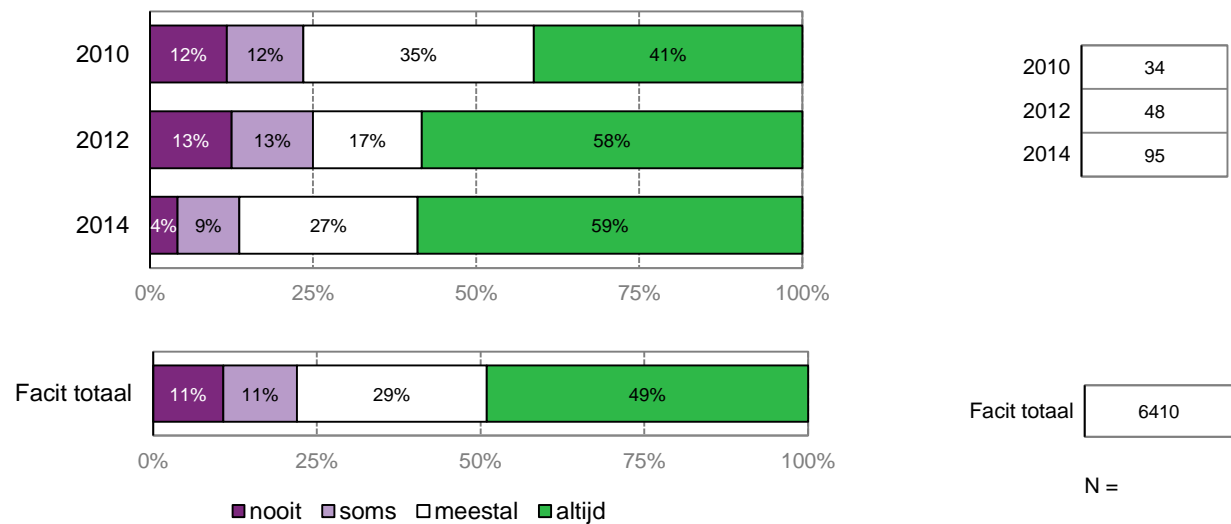
**34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**



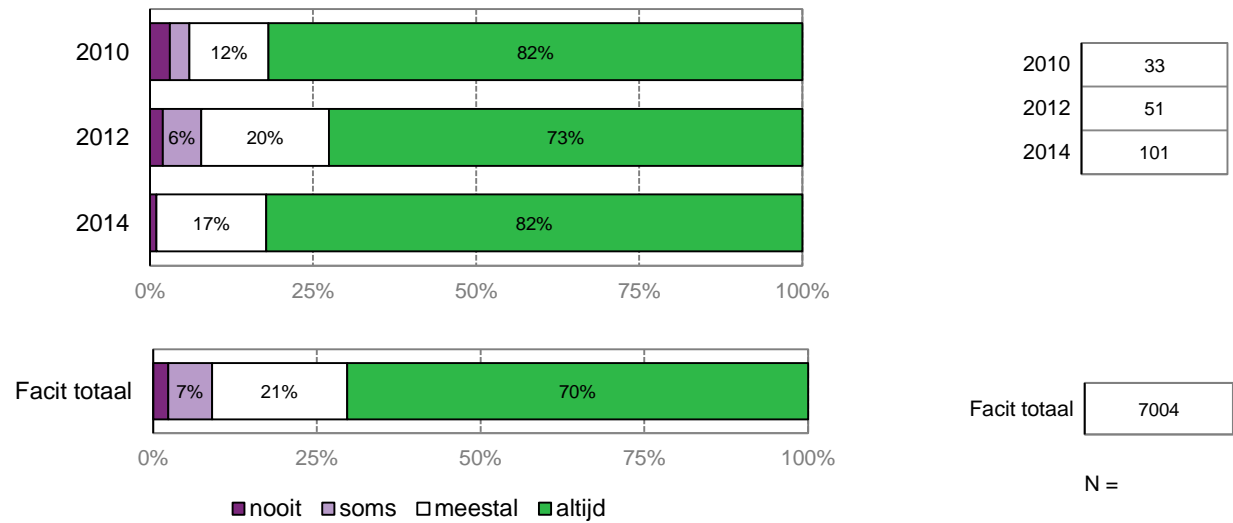
**35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)**



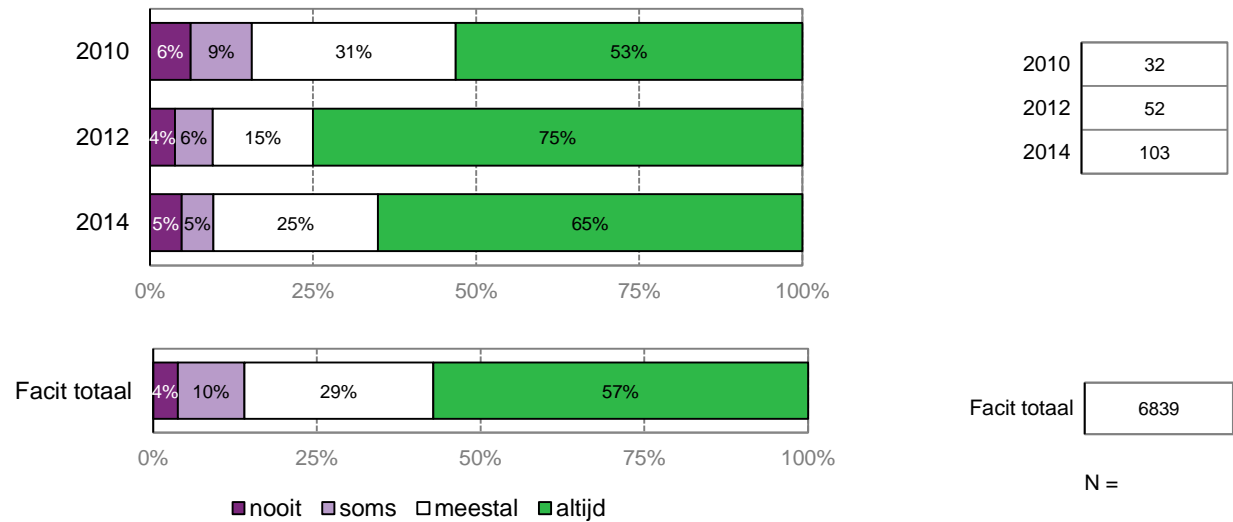
**36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?**



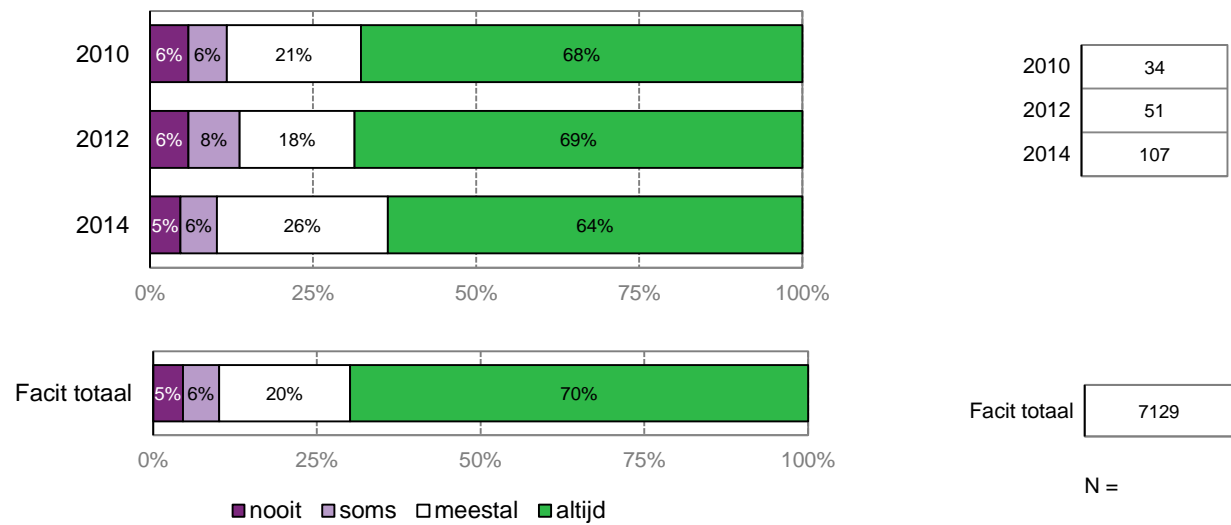
**37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?**



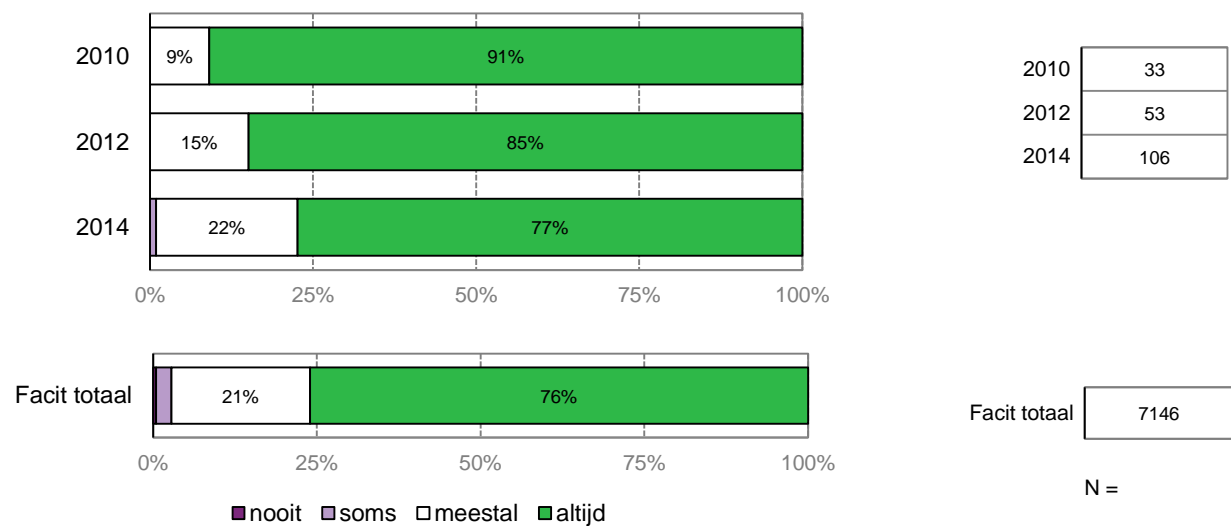
**38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?**



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

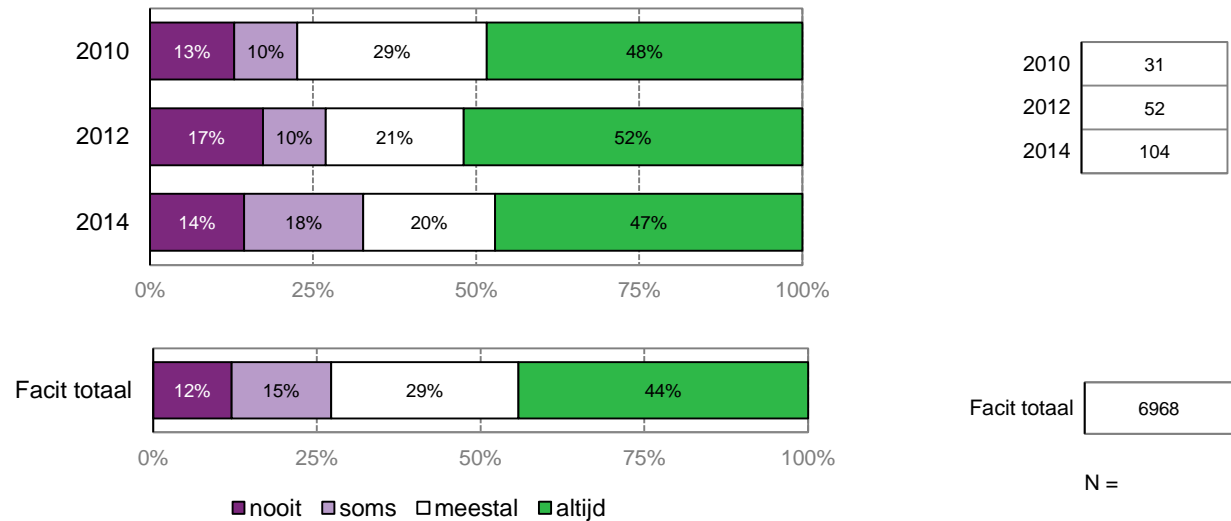


### 40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)





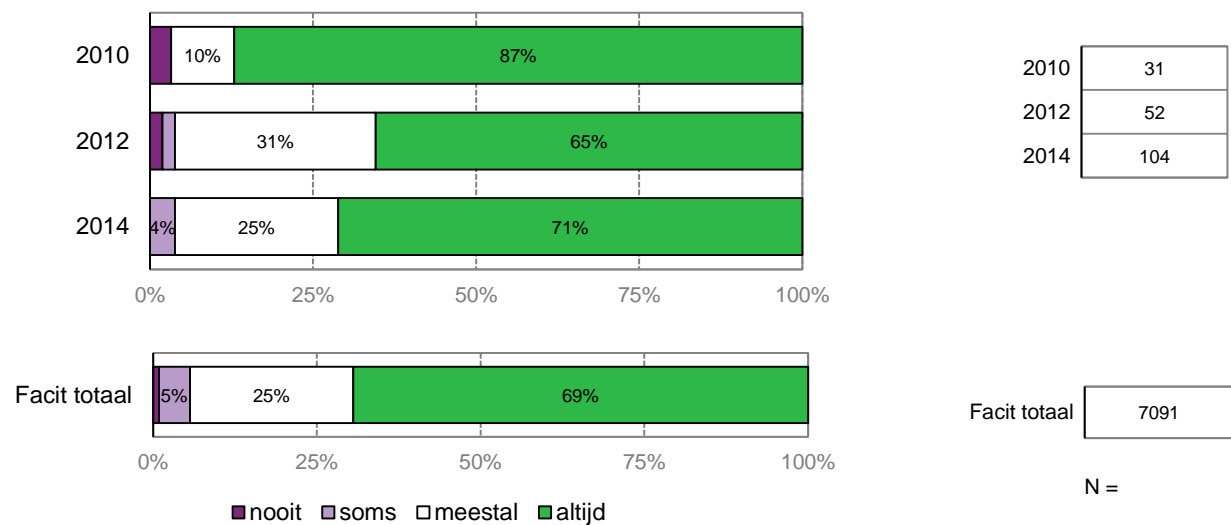
#### 41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?



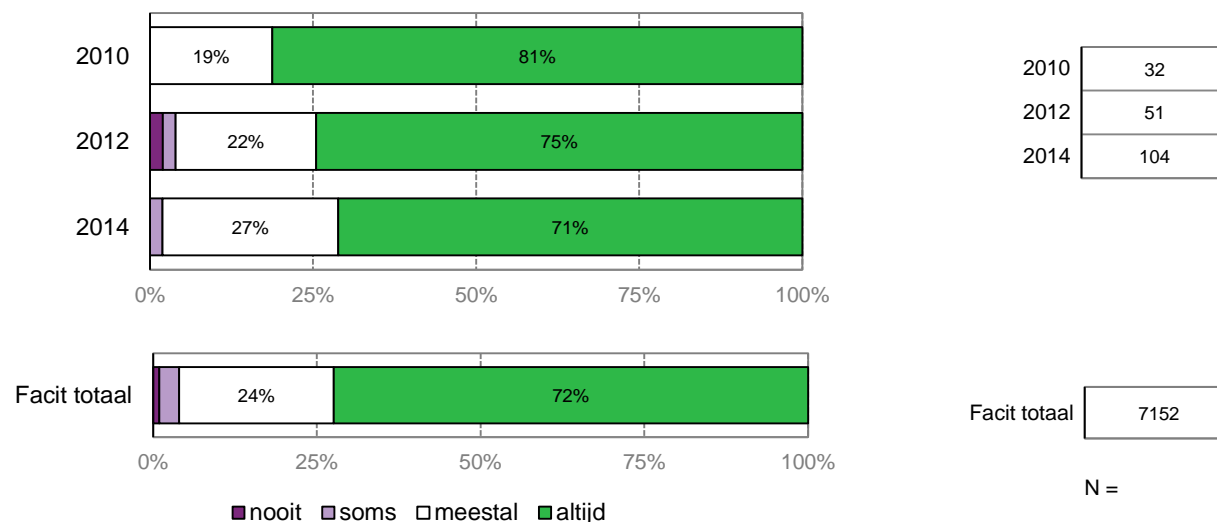
#### Deskundigheid

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van **de huishoudelijke hulp die het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

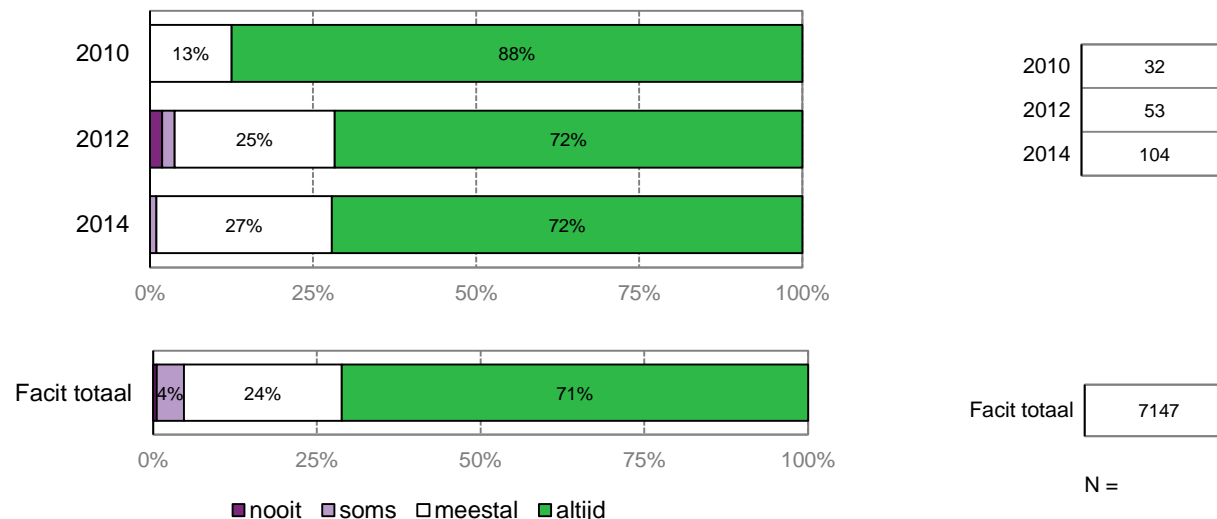
#### 42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)



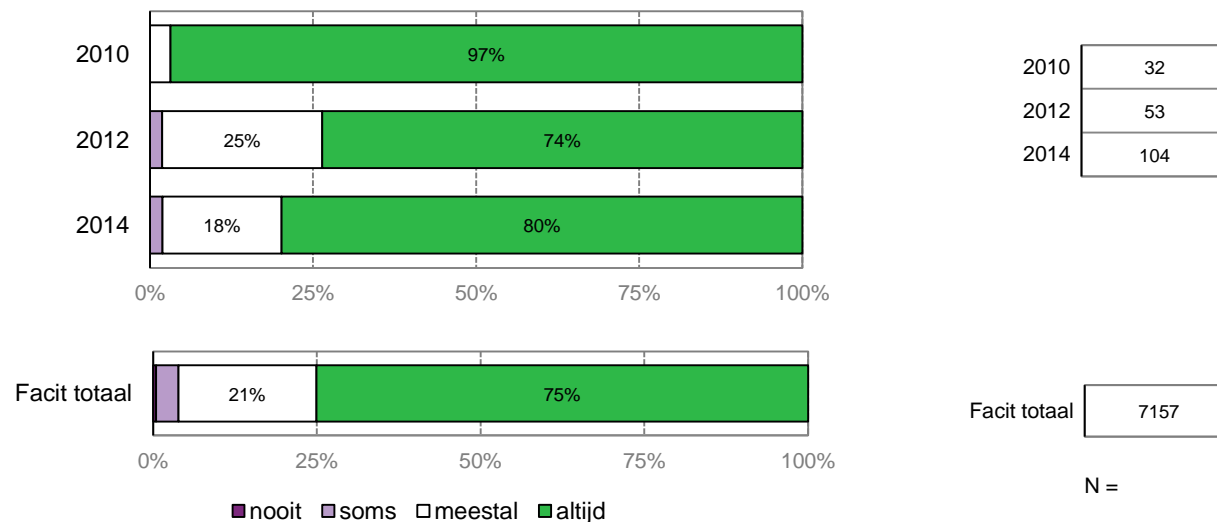
**43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)**



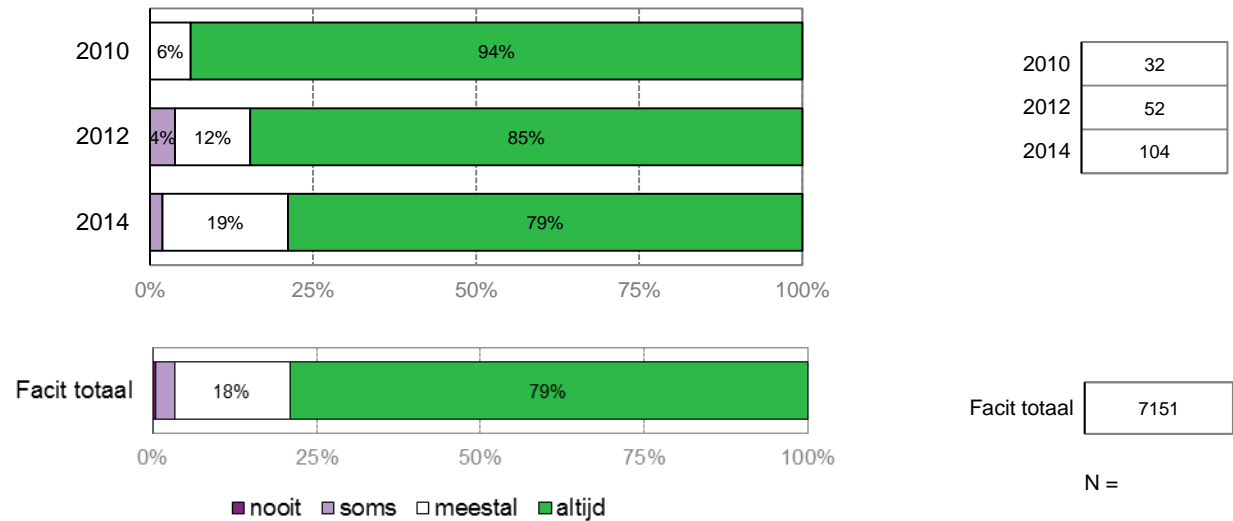
**44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?**



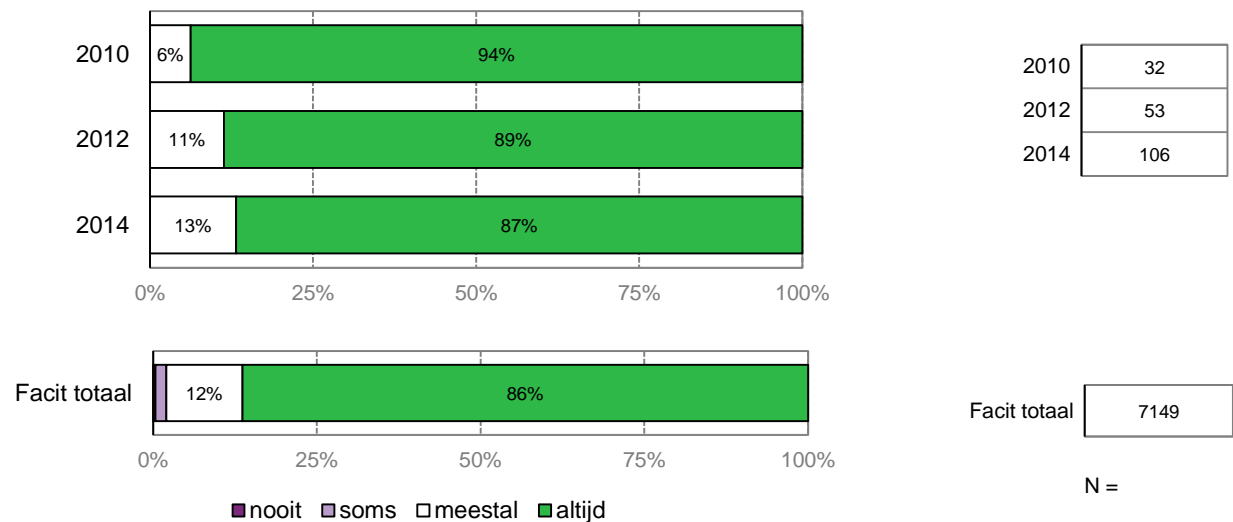
**45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?**



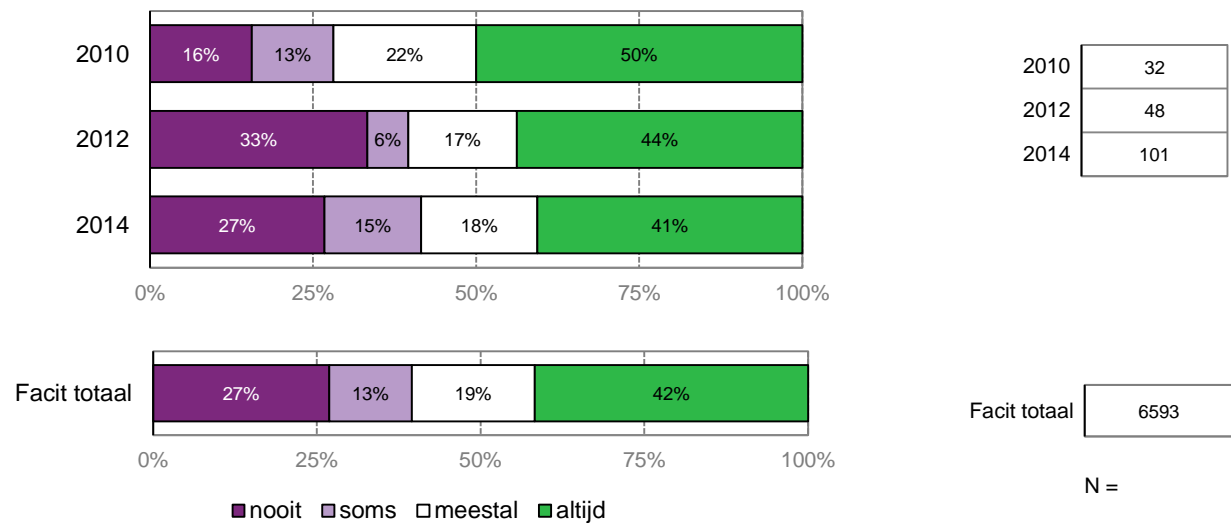
### 46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?



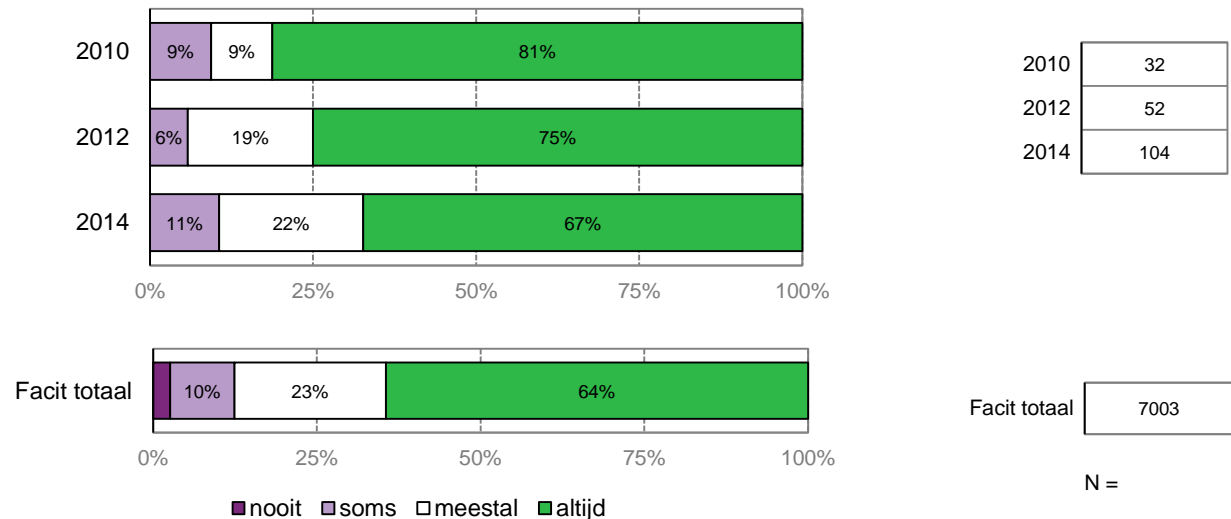
### 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?



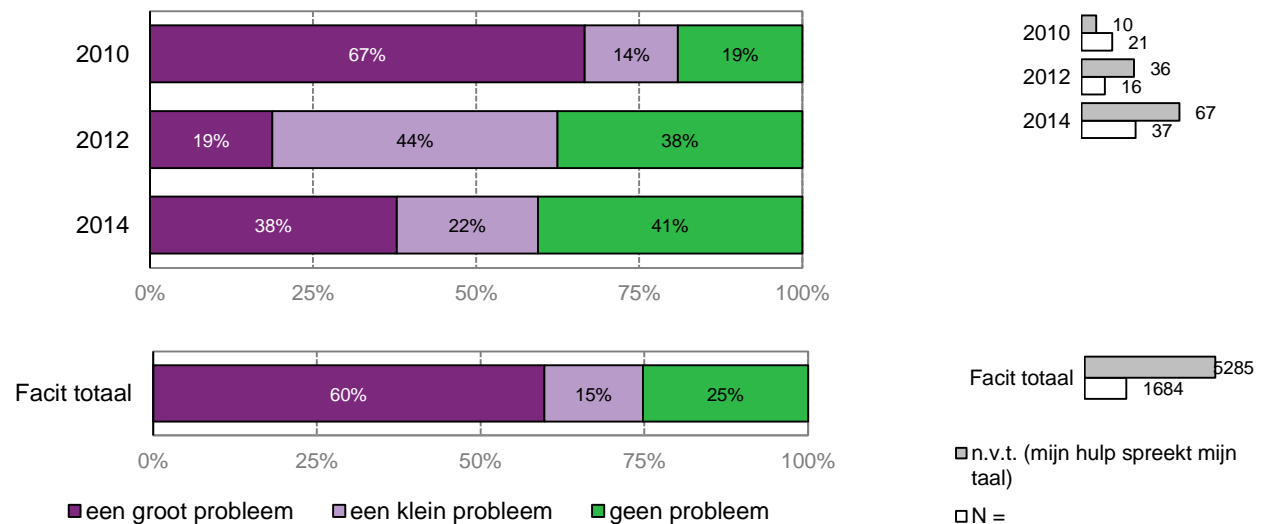
**48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)**



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



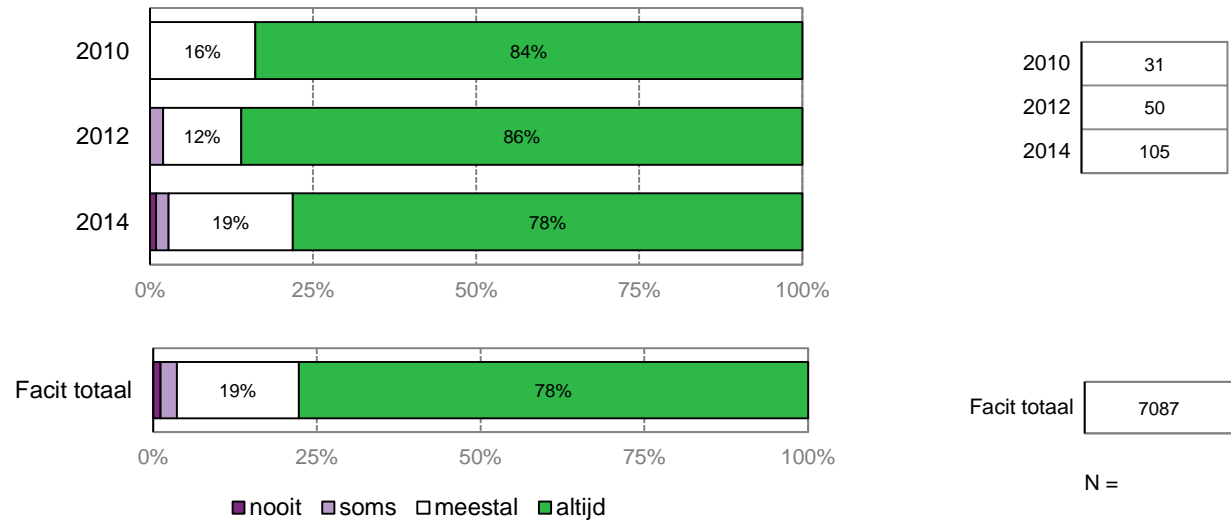
**50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?**



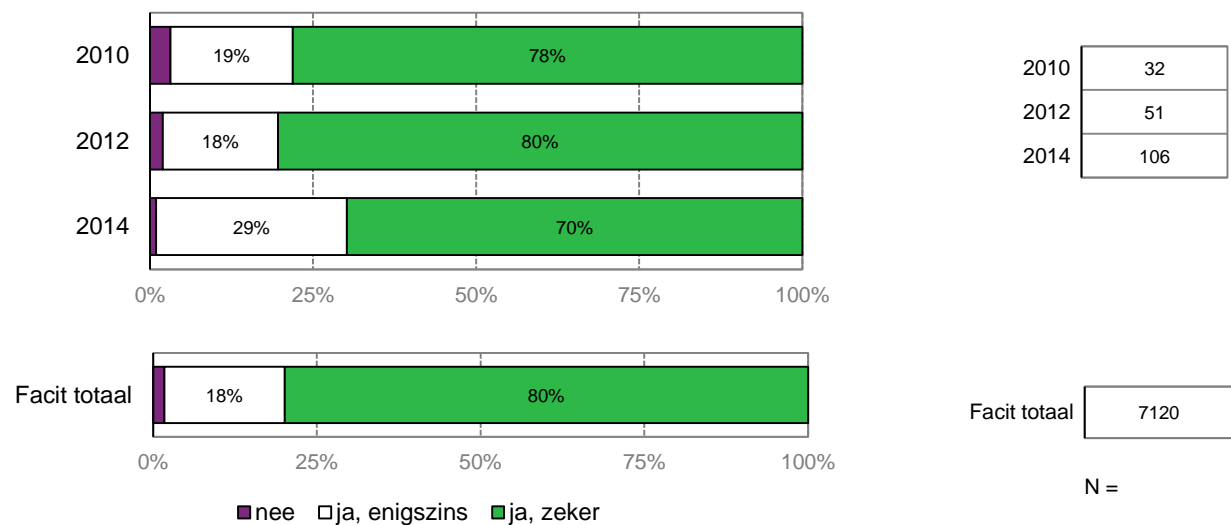
## Effectiviteit

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

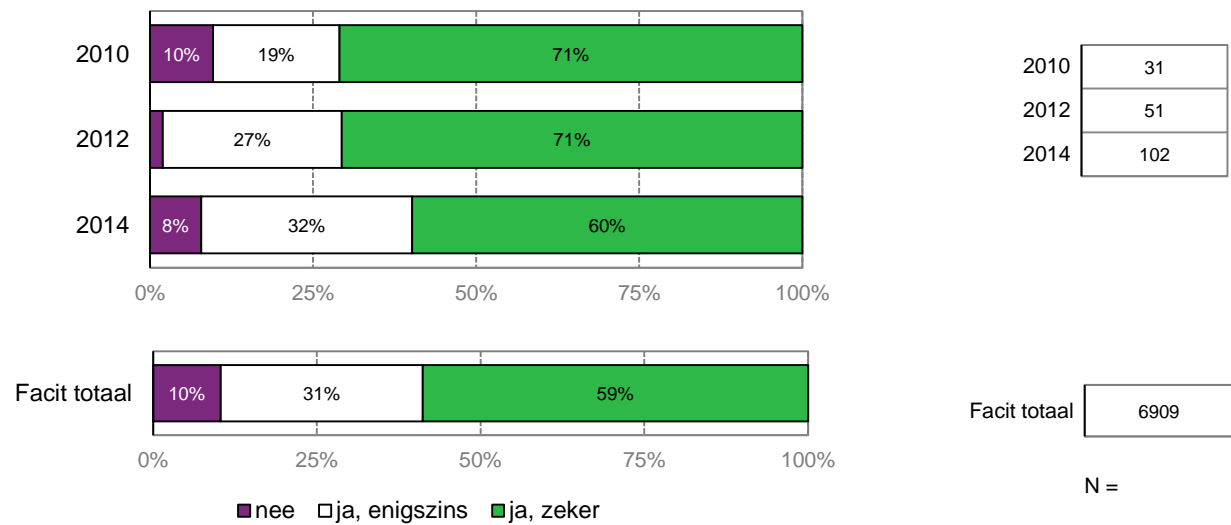
### 51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)



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

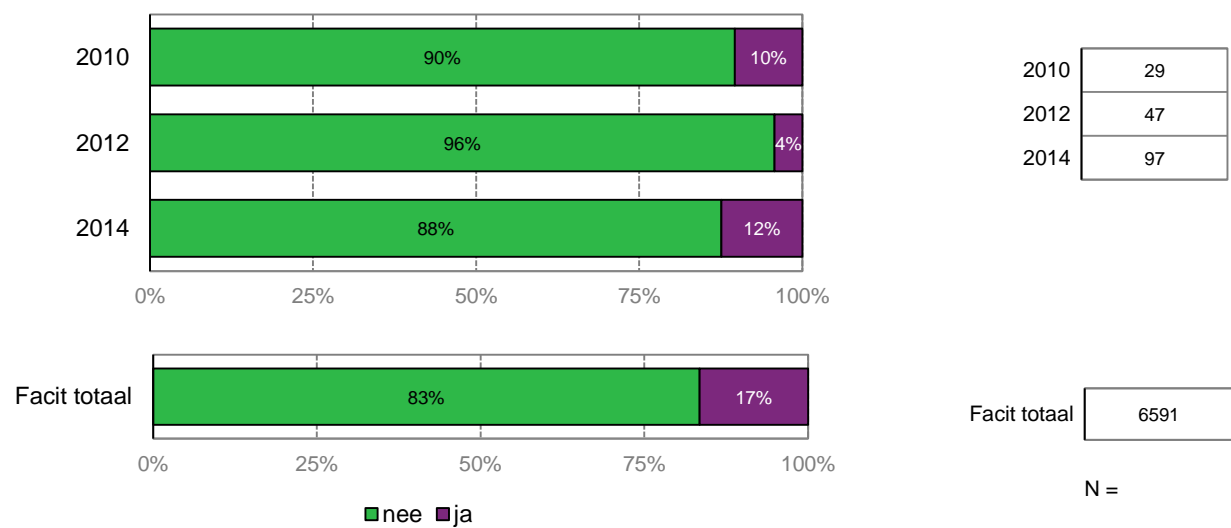


### 53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

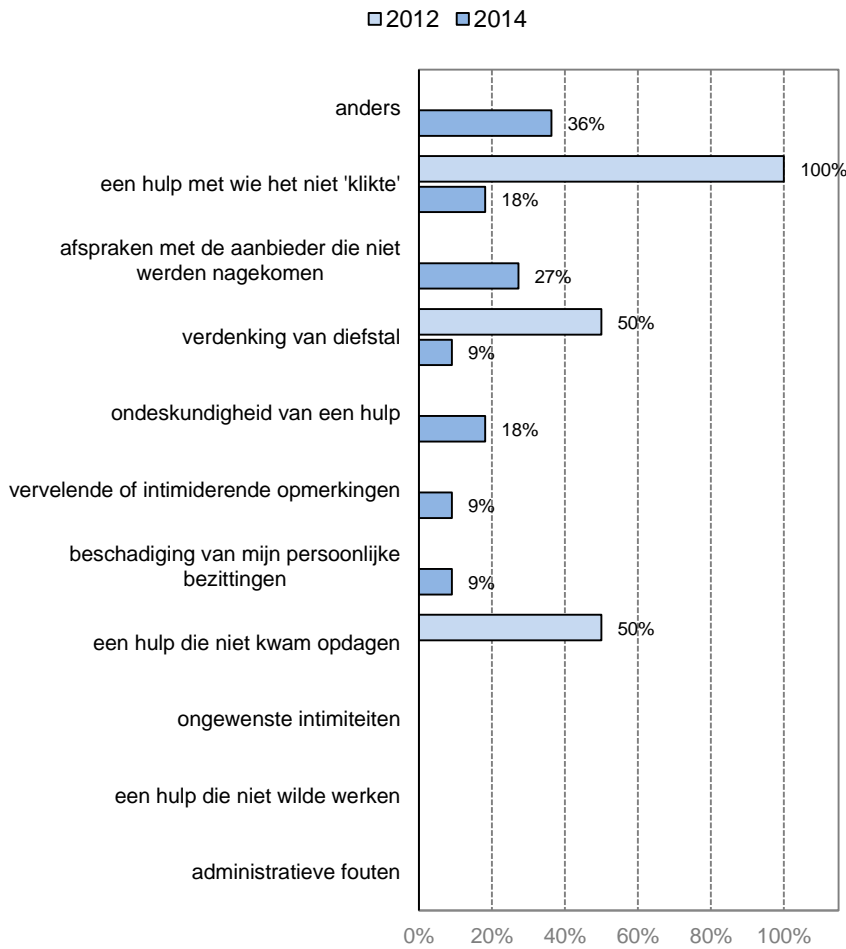


## C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

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

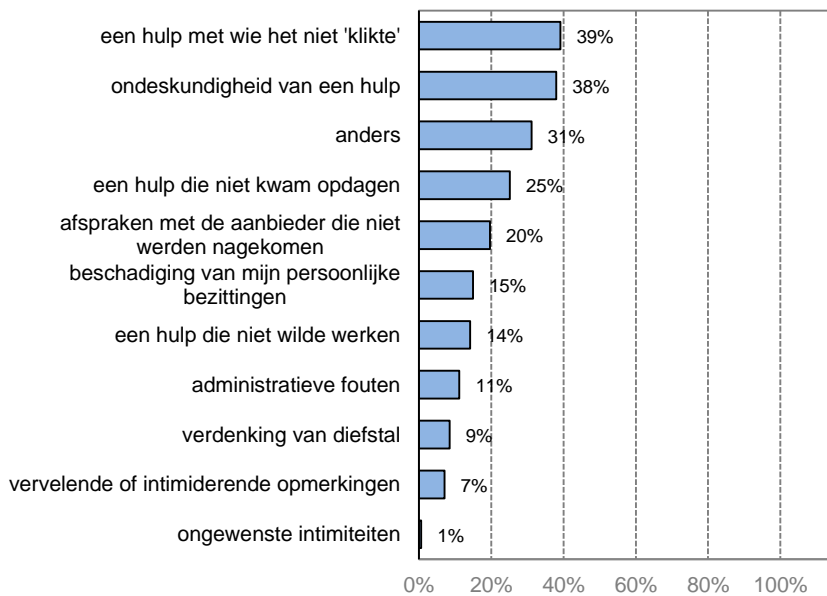


**55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)**



|      |    |
|------|----|
| 2012 | 2  |
| 2014 | 11 |

Facit totaal

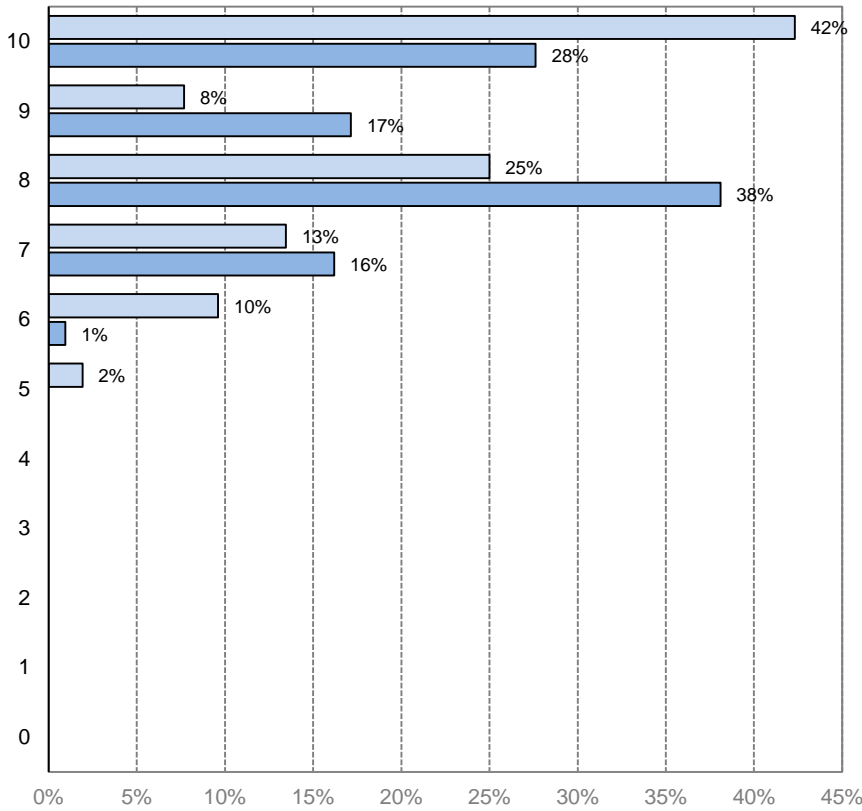


|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 1053 |
|--------------|------|

N =

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

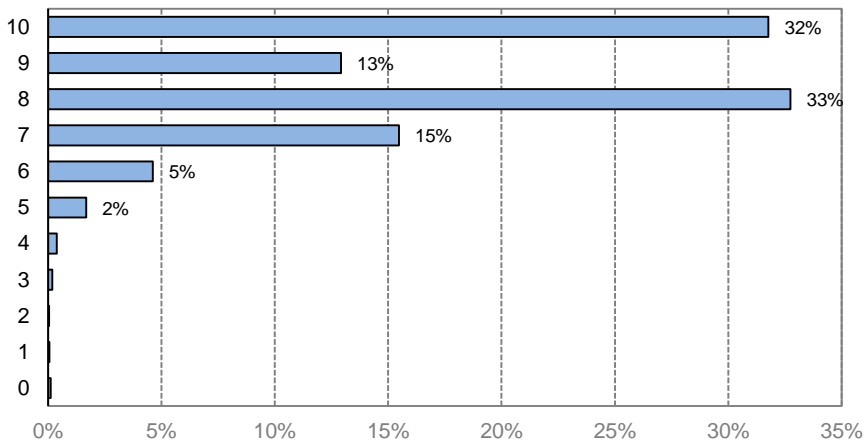
□ 2012 ■ 2014



|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 52  |
| 2014 | 105 |

|      |            |
|------|------------|
| 2012 | <b>8,5</b> |
| 2014 | <b>8,5</b> |

Facit totaal



|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 7006 |
|--------------|------|

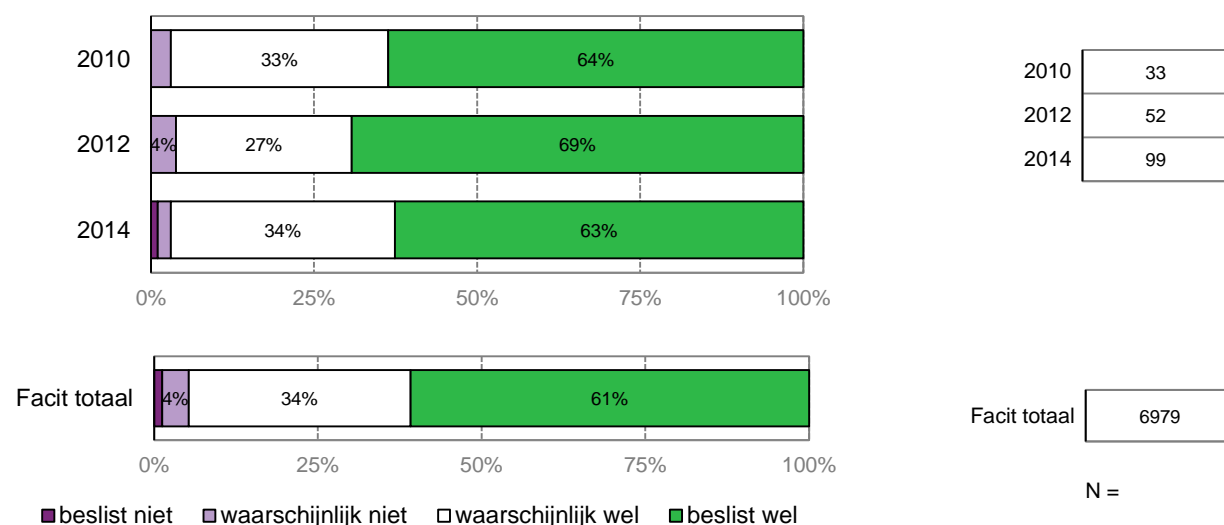
N =

|              |            |
|--------------|------------|
| Facit totaal | <b>8,4</b> |
|--------------|------------|

gemiddeld



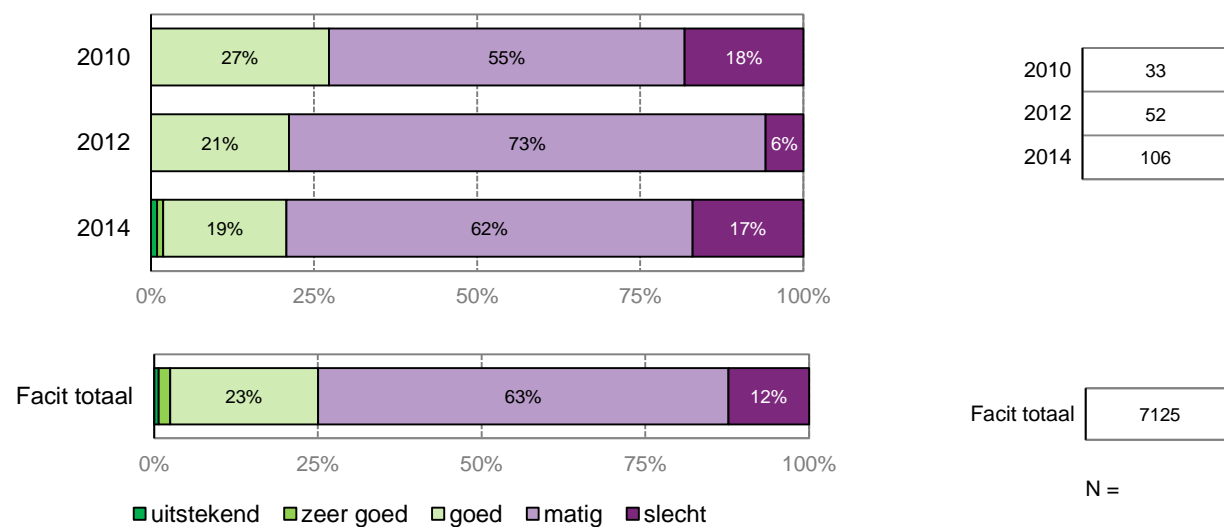
### 57. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?



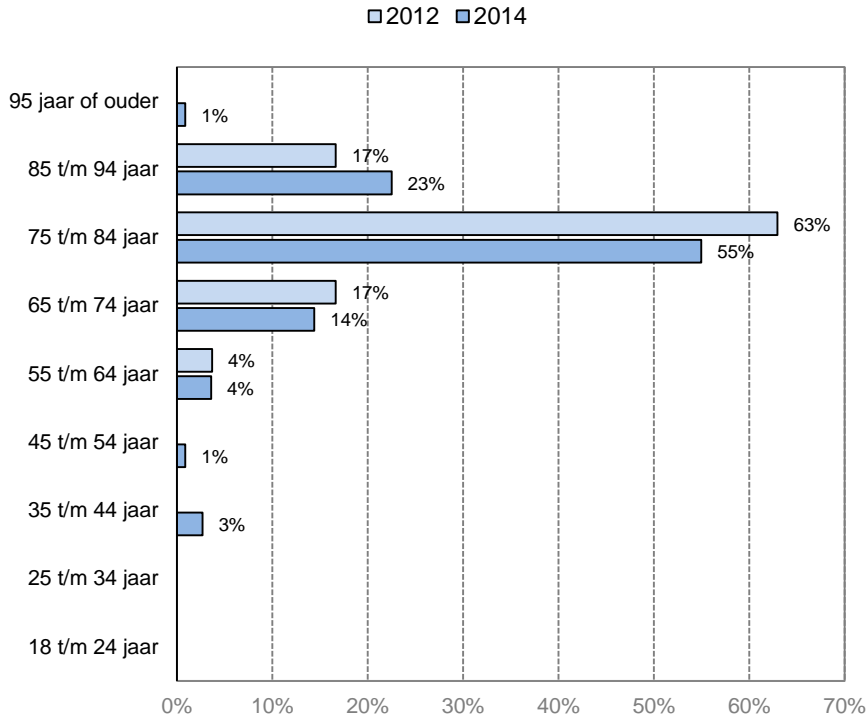
## D Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

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

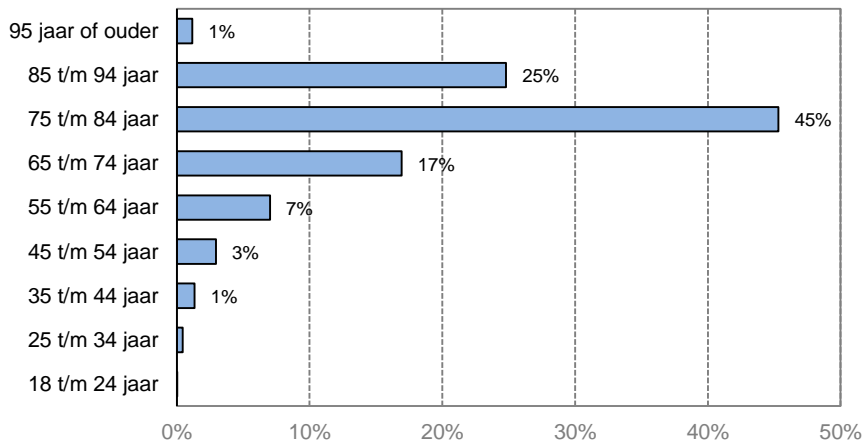


### 59. Wat is uw leeftijd?



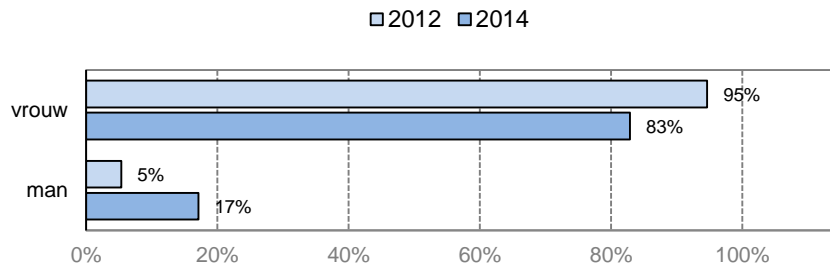
|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 54  |
| 2014 | 111 |

Facit totaal

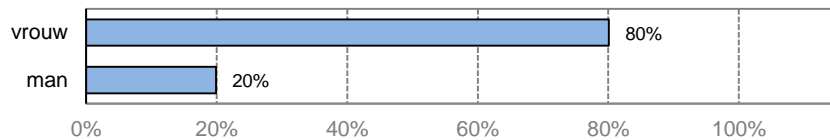


|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 7334 |
|--------------|------|

N =

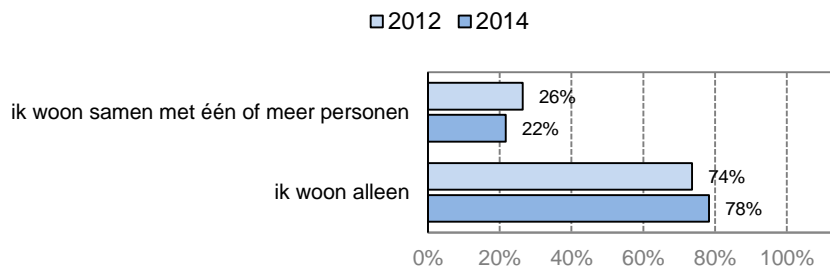
**60. Bent u een vrouw of een man?**

|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 56  |
| 2014 | 111 |

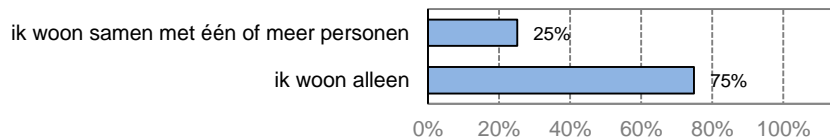
**Facit totaal**

|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 7333 |
|--------------|------|

N =

**61. Wat is uw woonsituatie?**

|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 53  |
| 2014 | 106 |

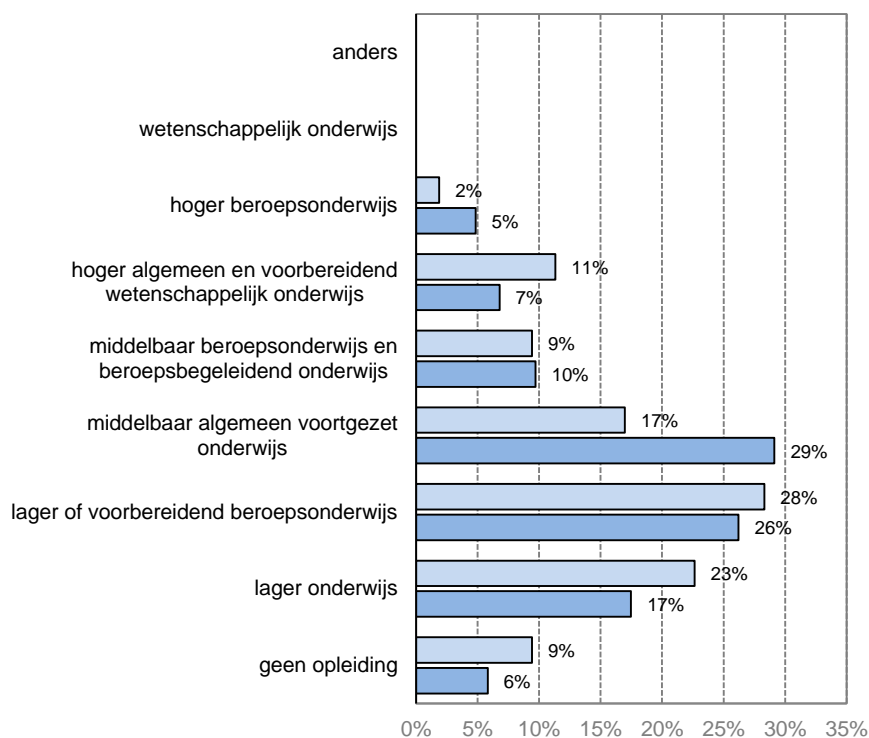
**Facit totaal**

|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 7091 |
|--------------|------|

N =

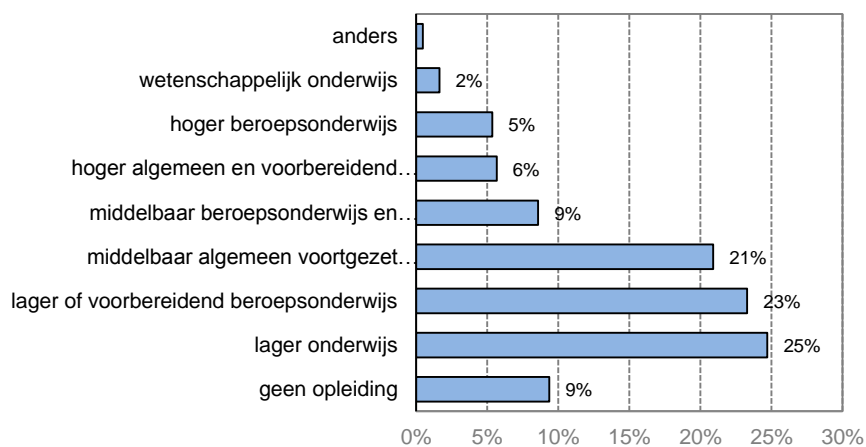
## 62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

□ 2012 □ 2014



|      |     |
|------|-----|
| 2012 | 53  |
| 2014 | 103 |

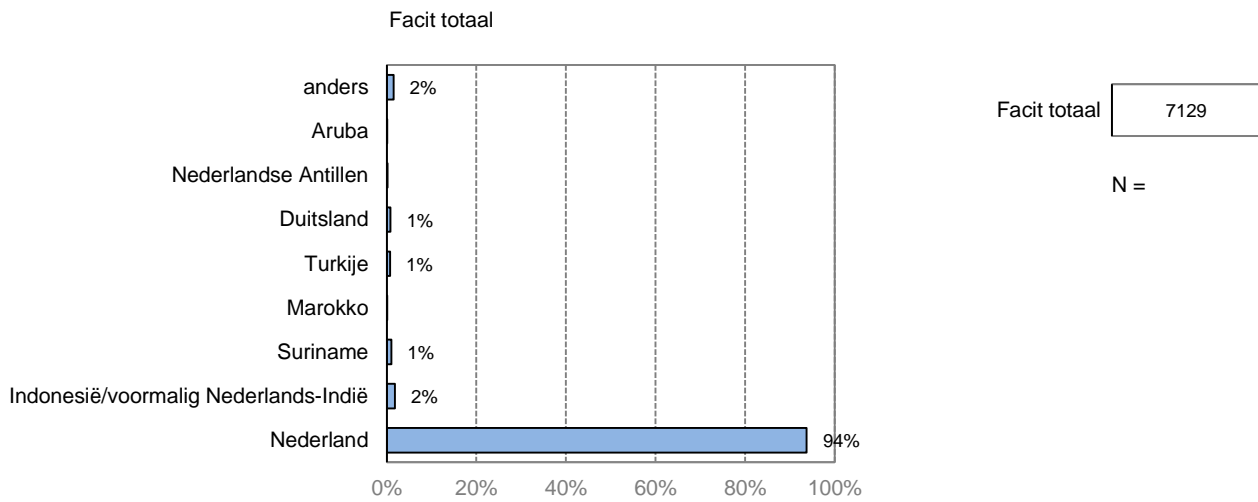
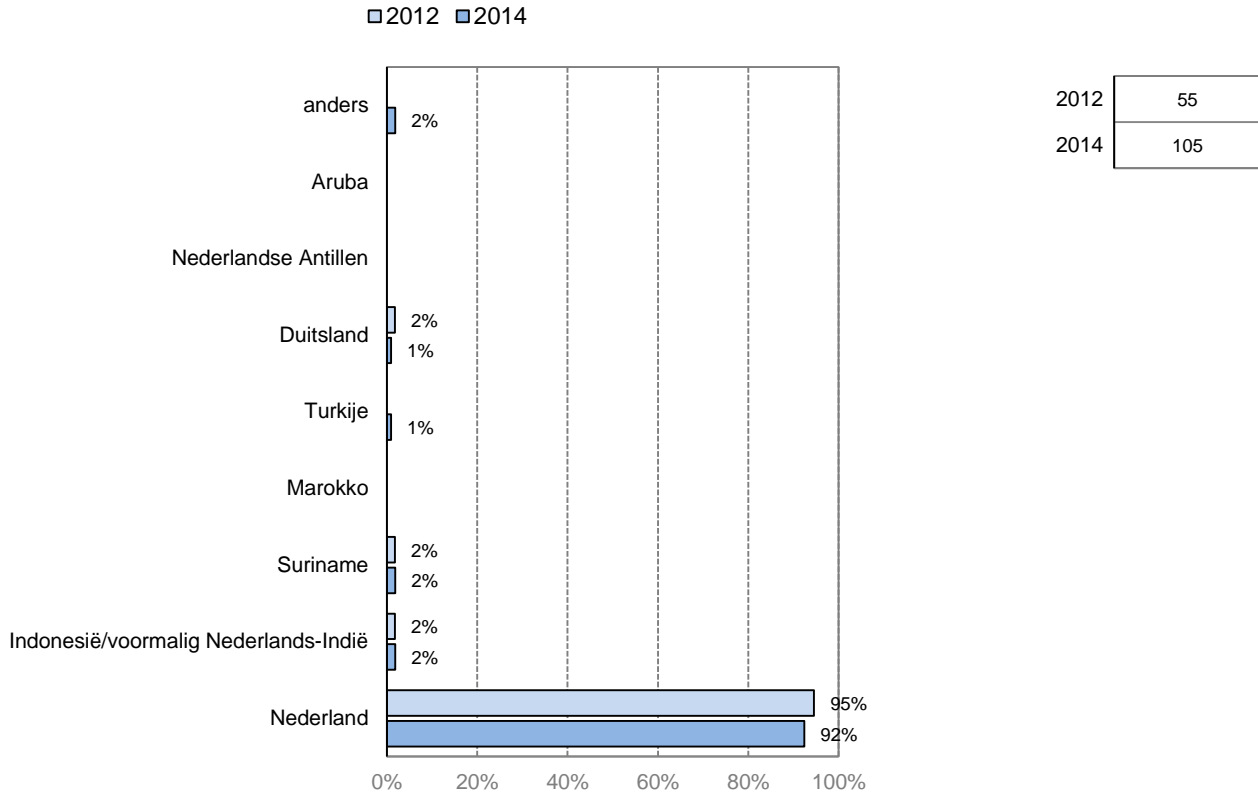
Facit totaal



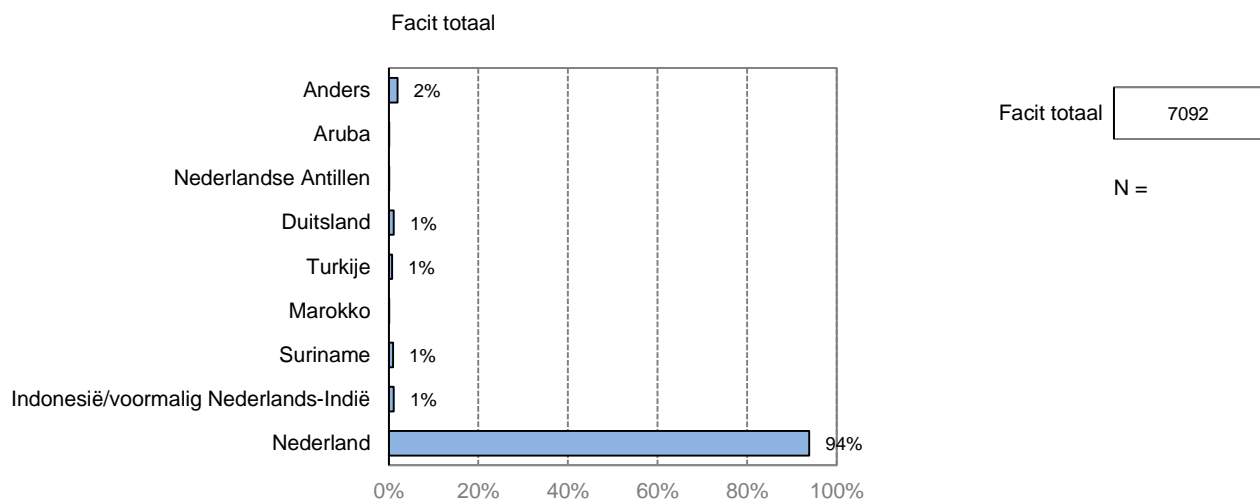
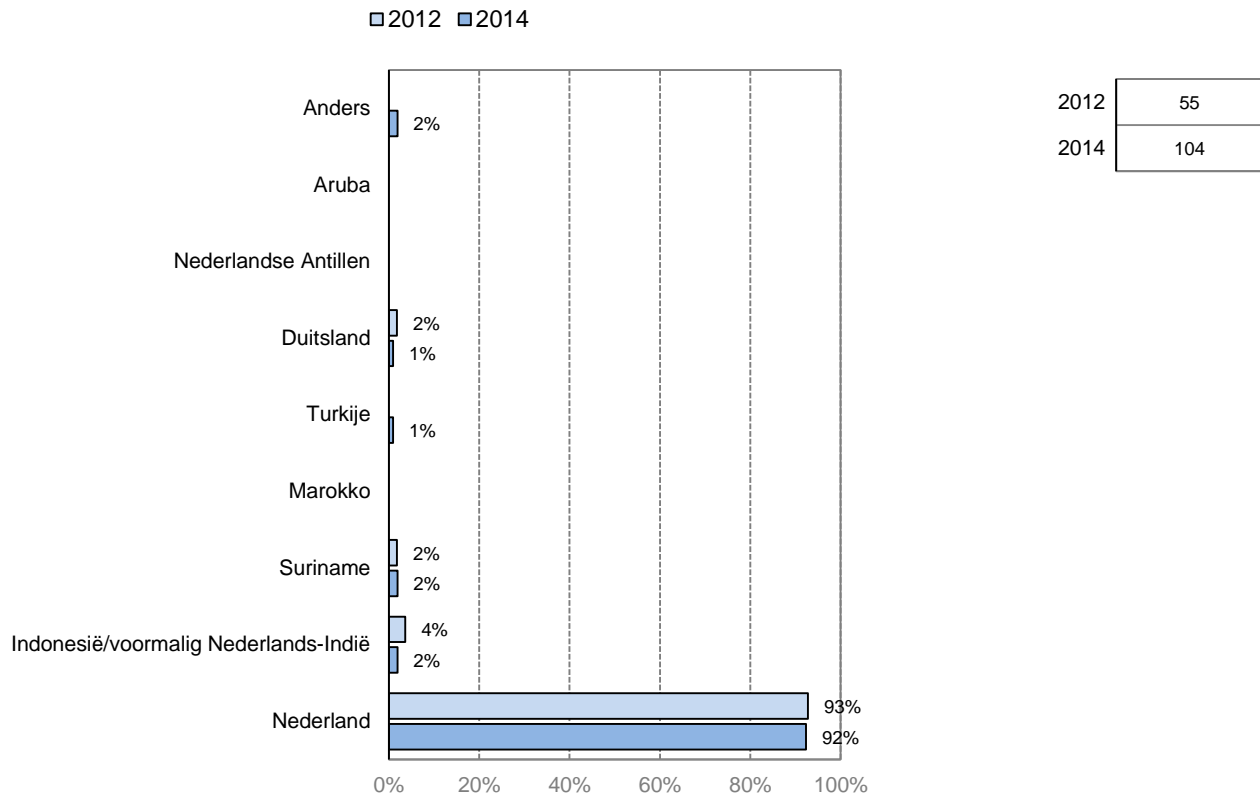
|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 6825 |
|--------------|------|

N =

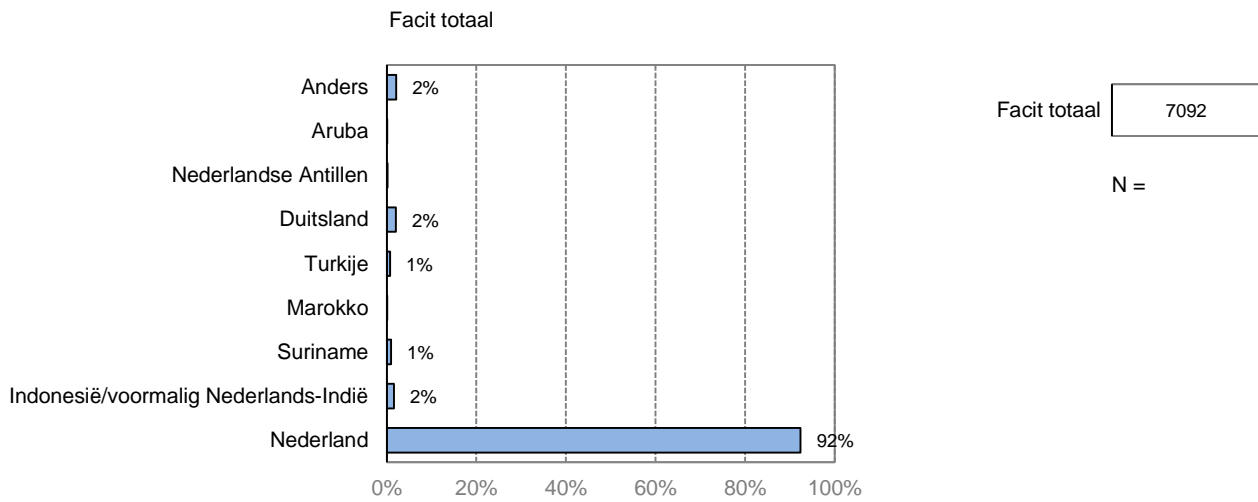
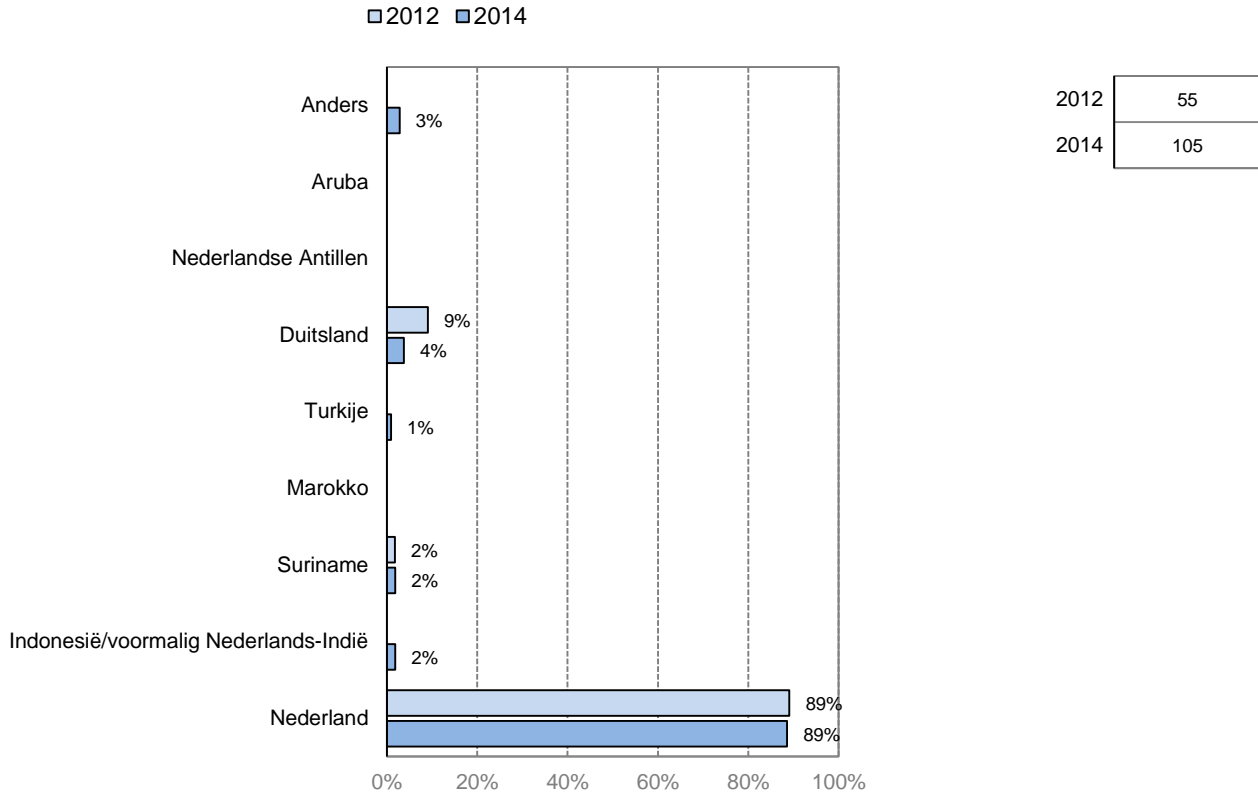
### 63. Wat is het geboorteland van uzelf?



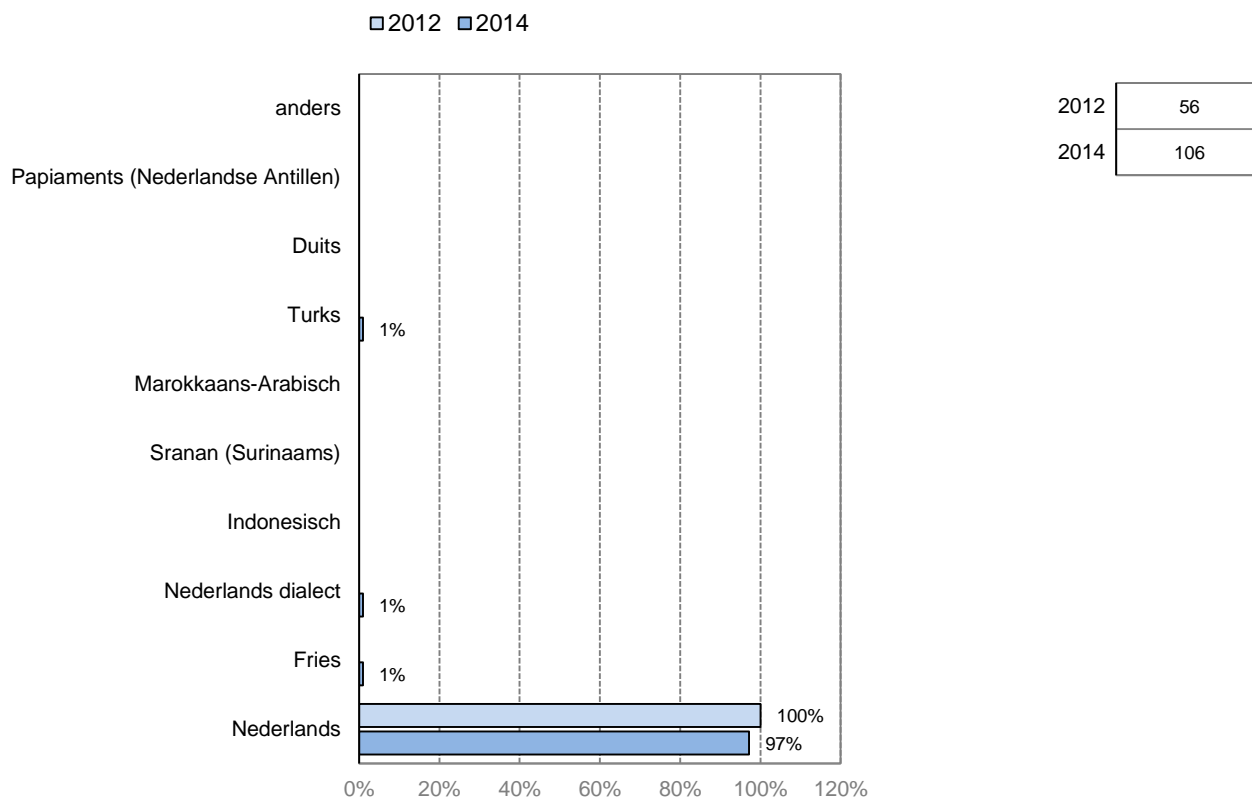
## 64. Wat is het geboorteland van uw vader?



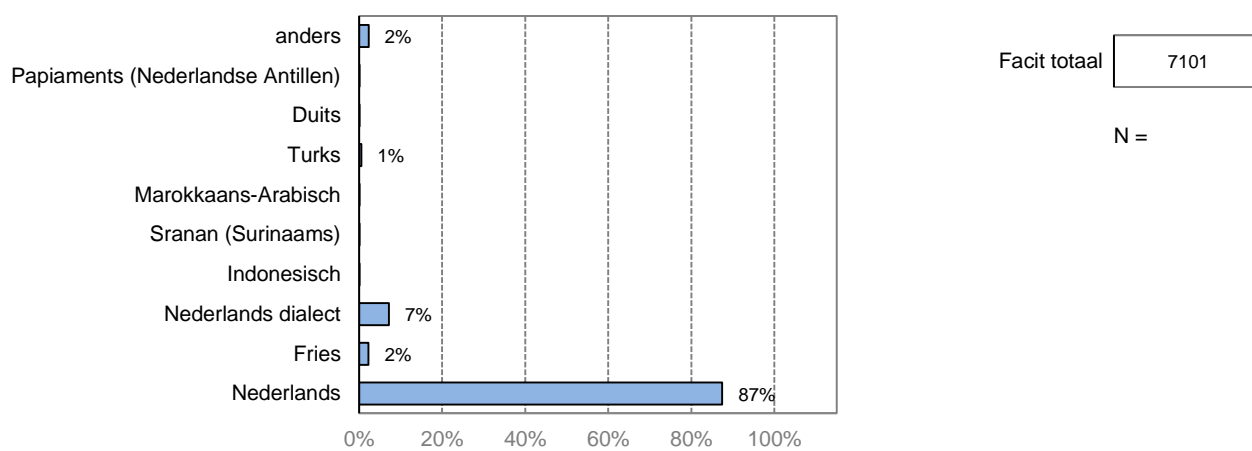
### 65. Wat is het geboorteland van uw moeder?



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



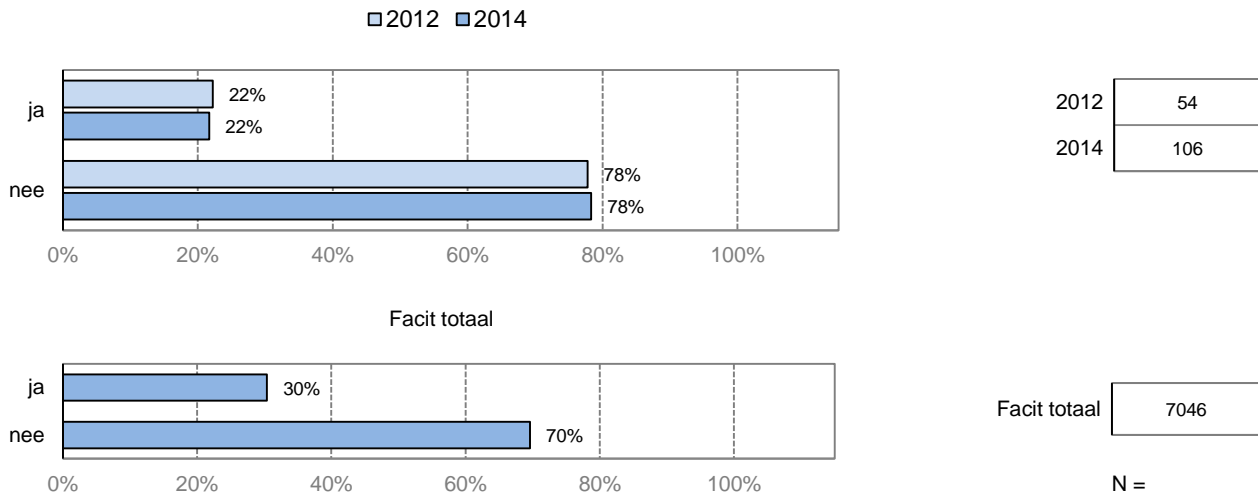
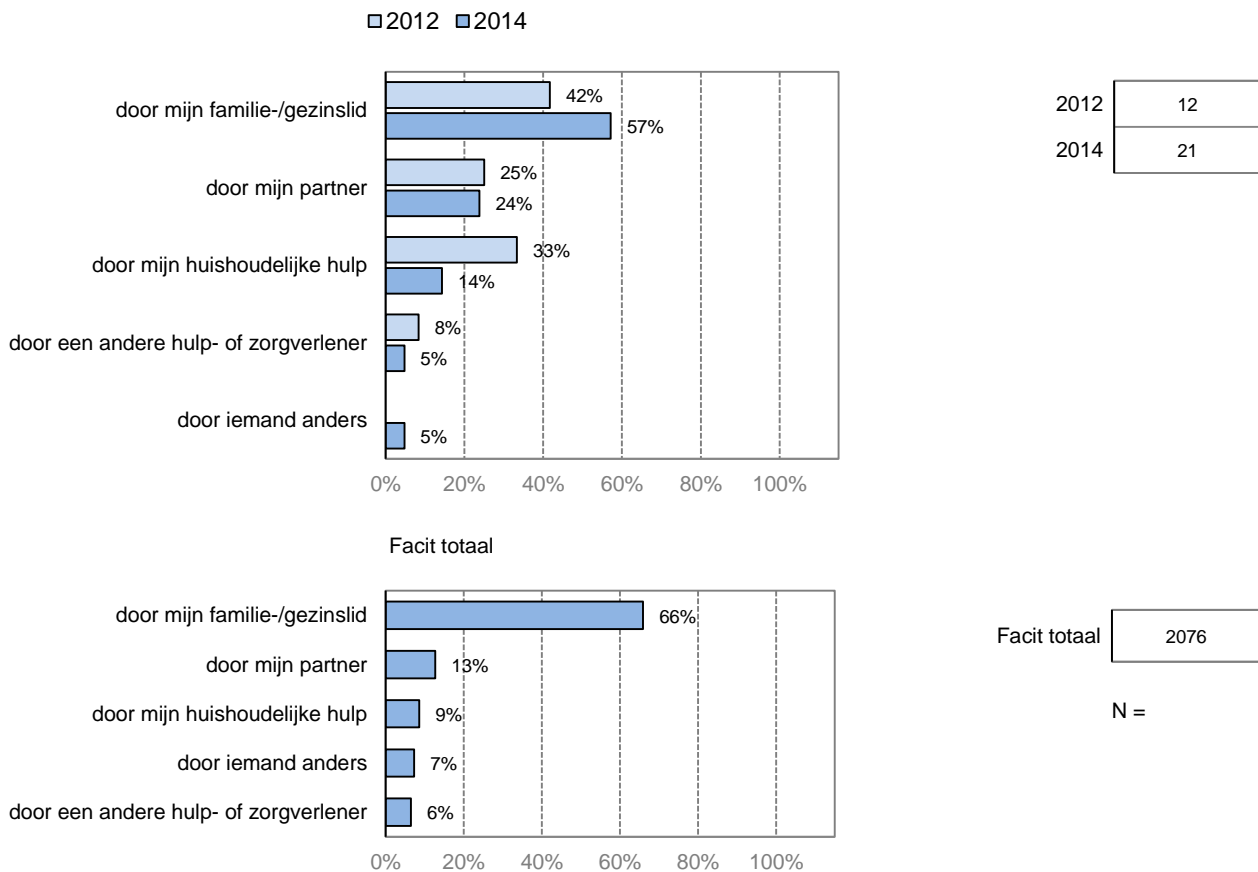
## Facit totaal



Facit totaal 7101

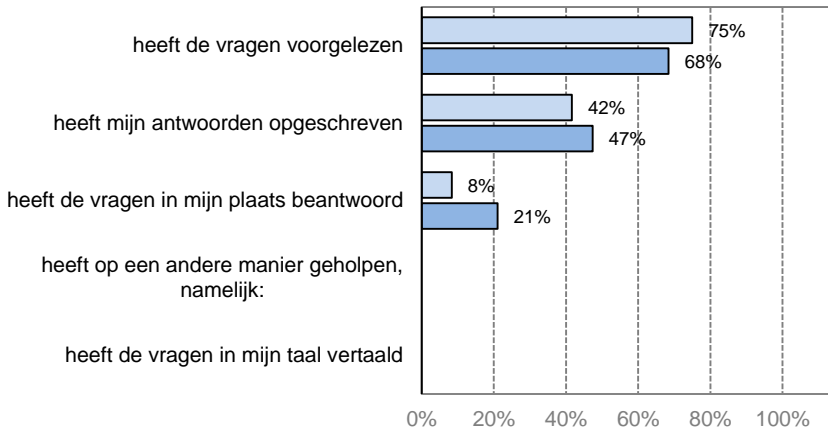
N =



**67. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?****68. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)**

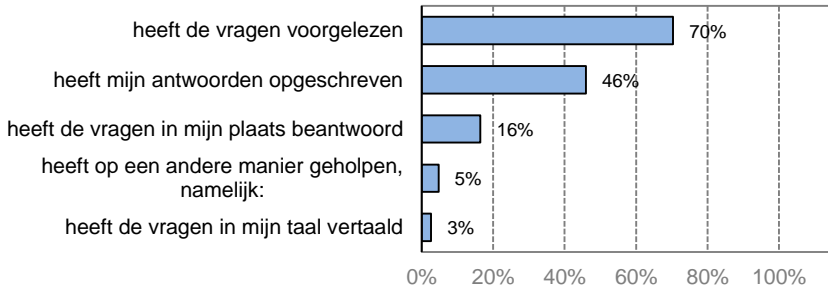
**69. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

□ 2012 □ 2014



|      |    |
|------|----|
| 2012 | 12 |
| 2014 | 19 |

Facit totaal



|              |      |
|--------------|------|
| Facit totaal | 2054 |
|--------------|------|

N =

---

**TOT SLOT**

---

**70. Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder? U mag maar 1 ding noemen.**

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

- Absoluut helemaal niets; ben zeer tevreden.
- Alles gaat goed.
- Geen veranderingen. (4x)
- Geen veranderingen. Prima zo.
- Niet van toepassing. (5x)
- Niets, ben heel blij.
- Niets. (24x)
- Op het ogenblik niets.
- Niets. Er is altijd overleg.
- Niets. Ik ben zeer tevreden.
- Helemaal niets.
- Niks veranderen.
- Niks.
- Helemaal niks.
- Het gaat prima zo.
- Ik ben tevreden.
- Ik hoef niets te veranderen, Het gaat prima met mijn hulp.
- Geen idee.
- Tevreden ben ik.
- Tot nu toe niets, ik ben tevreden. Als het zo blijft als het nu is.
- Vaste hulp mag blijven.
- Ik wil de hulp die ik nu heb!
- Ik wil niet veranderen, ik ben tevreden.
- Zo houden!

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Afspraken over de huishoudelijke hulp*

- 1 uur per veertien dagen meer hulp.
- 2x per week.
- In plaats van 's middags, 's morgens.
- Vrijdag als voorkeur.
- Had graag mijn 8,5 uur per week terug gehad en verdeeld over 3 dagen per week i.p.v. 7 uur nu over 2 dagdelen. Mede i.v.m. mijn klachten.
- Is al veranderd. Een half uur eerder komen en een half uur eerder weggaan.
- Opslag.

*Betrouwbaarheid*

- Als het klikt, dezelfde persoon. (Nu 17x hulp gehad 3e persoon nu).
- Liefst een Nederlandse hulp!

*Deskundigheid*

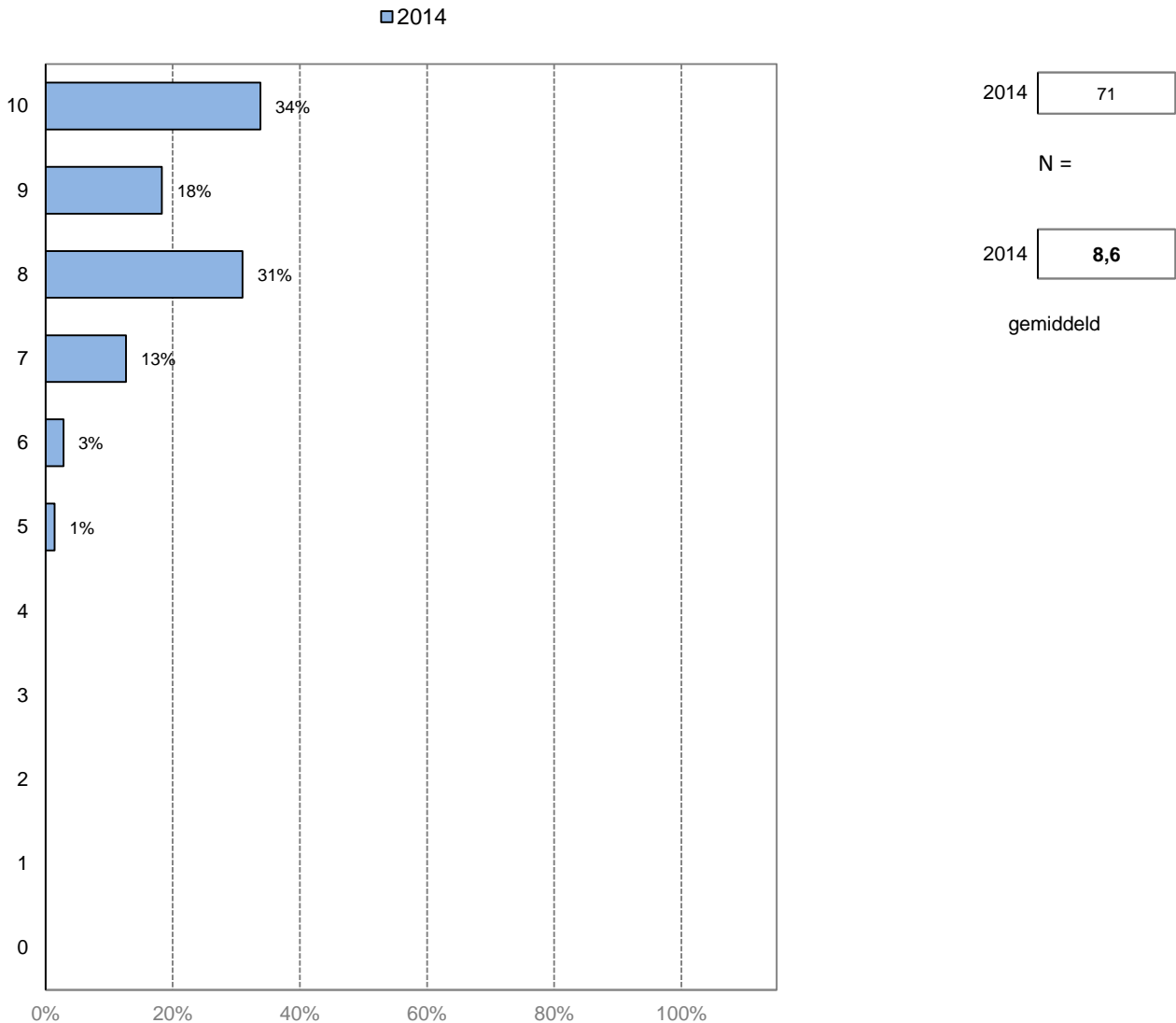
- Wasmachine kennis. Hulp snapt programma's en soms de te wassen spullen niet welke bij een bepaald programma hoort.
- Dat ze uit zichzelf ziet wat gedaan moet worden!
- Accuraat.
- Netter werken.

*Effectiviteit*

- Voortgang van deze hulp in 2015-2016 enz.
- Dat de huishoudelijke hulp blijft!
- Dat ik ook in 2015 nog in aanmerking kom voor huishoudelijke hulp!
- Bij afwezigheid van de hulp een invalkracht!

*Overig*

- Geen hulp meer nodig.
- Geen mening.
- Het formulier invullen heeft niet veel zin omdat ik geen huishoudelijke hulp meer heb van Mennistenerf. Ook vanwege wachten van bepaalde hulpen. Verder wil ik het hierbij laten.
- Zit niet lekker in vel.

**EXTRA VRAGEN VOOR DE CLIËNTEN HBH VAN HET MENNISTENERF****1. Welk cijfer geeft u de huishoudelijke hulp(en)?****Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.***Het gaat dus niet om de hulp bij het huishouden van de aanbieder, maar om de huishoudelijke hulp als persoon.*

## 2. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de hulp in de huishouding?

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

- Met mijn hulp ben ik zeer tevreden.
- N.v.t.
- Algemeen.
- Alles doet ze goed.
- Heel tevreden.
- Ja.
- Over alles zeer tevreden.
- Over alles.
- Tevreden (2x).
- Om alles.
- Wij zijn content met de wijze waarop wij door Mennistenerf tegemoet zijn getreden en de wijze waarop ons hulp wordt verleend.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

### *Afspraken over de huishoudelijke hulp*

- Het klikt en alles gebeurt in overleg. Ben zeer tevreden.

### *Communicatie*

- Ik zorg voor goede communicatie. Komt de werksfeer ten goede.
- Als ik iets vraag doet ze het wel, maar ziet het niet zelf.

### *Bejegening en privacy*

- Zij is aardig en correct.
- Ze is vriendelijk en we kunnen het goed met elkaar vinden.
- Ze is sociaal. Werk uitstekend.
- Word naar mijn zin gezellig gewerkt.
- Vriendelijkheid en betrokkenheid,
- Vriendelijk en hulpvaardig.
- Een luisterend oor.
- Heeft aandacht voor problemen en toont interesse.
- Erg veel medeleven.
- Behulpzaam en aardig.
- Beleefdheid.
- Bijzonder vriendelijk.
- Alles. Netjes vriendelijk en begripvol.

### *Betrouwbaarheid*

- Ze komen op tijd, werken rustig door en zijn zelfstandig.
- Ze werkt zelfstandig en als ze tijd over heeft doet ze wat extra's.
- Zij gaat zelfstandig te werk en als ik iets vraag, doet zij dat met plezier.
- Ze gaat heel zelfstandig haar gang en alles is op regel.
- Ze gaat haar eigen gangetje, doet wat nodig is.
- We hebben altijd een goed en prettig overleg en zij doet haar werk goed!
- Werkwijze, aanpassing iemand die je graag ziet komen.
- Ik heb een vaste hulp, gezellig en lief, betrouwbaar. Ze werkt rustig en netjes.
- Hulpvaardig.
- Het is een hartelijk meisje, maar niet veel ervaring in de huishouding. Maar we kunnen het goed vinden samen en dat vind ik het belangrijkste. Ze is spontaan en hartelijk.
- De snelle vervanging wanneer de vaste hulp verhinderd is tot nu toe.
- Dat er altijd hulp is, bij ziekte of vakantie van de eigen hulp.
- Alles is fijn en fris.

*Deskundigheid*

- Zij doet haar werk vlug en goed.
- Ze is zelfstandig bezig.
- Ze werkt uitstekend.
- Een uitstekende hulp!
- Sociale aspect. Zeer zelfstandig en kundige hulp.
- Werkt goed.
- Het zelfstandig werken (geldt alleen voor mijn vaste hulp).
- Kwaliteit.
- Netjes werken.
- Niks is haar teveel, als ik haar iets extra's vraag doet ze het altijd dan binnen de uren die ik krijg. Heb van 2 personen hulp gehad. Alle 2 aardig en goed werken.
- Goed contact. Goede hulp.
- De persoon, het werk.
- Dat ze der best doet.
- Beschaaft, goed algemeen ontwikkelt persoon, met gezonde eigen mening. Vlot en accuraat werkend. Prettige gesprekjes tijdens koffiestop. Vergelijk vanaf vraag 22 en volgende!
- Als ze zelf ziet wat er gebeuren moet.
- 1e hulp 10, 2e hulp 5/6 1 keer geweest. 3e hulp kan ik nog niet beoordelen voelt wel goed.

*Effectiviteit*

- Ik ben blij dat zij de dingen doet die ik zelf niet meer kan.
- De vriendelijkheid en welwillendheid om te helpen in het huishouden iets te verrichten als je oudere nog zelfstandig woont en de zogenaamde grotere klussen niet meer kan.
- De levensomstandigheden.
- Dat ze doet wat ik zelf niet meer kan!
- Dat ik dankzij de hulp in het huishouden de woning gezellig kan houden. Dat zou me anders met mijn beperkingen niet meer lukken.
- Als wij maar hulp krijgen per week.

*Overig*

- Normaal.
- Ik kreeg [naam] en daar hoef ik niks tegen te zeggen. Wat een mooie vrouw, die wil ik wel houden.

### 3.6 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 CQ-index, 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 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.

| <b>Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument<br/>Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</b> | <b>indicatorscore</b> | <b>aantal<br/>respondenten</b> |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| <b>1 Klantgerichtheid</b>   |                       |                                |
| Afspraken over de huishoudelijke hulp   | 3,6                   | 39                             |
| Bejegening door de hulp bij het huishouden  | 3,9                   | 90                             |
| <b>2 Communicatie en betrouwbaarheid</b>  |                       |                                |
| Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden  | 3,5                   | 88                             |
| <b>3 Deskundigheid en effectiviteit</b>   |                       |                                |
| Deskundigheid van de hulp bij het huishouden  | 3,8                   | 88                             |
| Effectiviteit van de huishoudelijke hulp  | 3,9                   | 91                             |

Zie de bijlage bij deze rapportage voor een volledig uitgeschreven overzicht met CQI-vragen per indicator.





**Top-2 Box scores**

**Conclusies**

**Aanbevelingen**



## 1 Top-2 Box scores per indicator

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.

### Wat is een Top-2 Box score?

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% = <b>85%</b> |

### Top-2 Box score per indicator

Volgens dezelfde methodiek als bij de CQI 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(en) ernaast worden door middel van *verschilscores* vergelijkingen gemaakt met de raadpleging uit 2012 en 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 *Ervaren bejegening* de huidige Top-2 Box score 96% is en deze was bij de vorige meting 88%, dan is het verschil +8%. Oftewel, het aantal personen met een positieve ervaring op deze indicator is met 8% toegenomen. Voor een onderzoeksgroep bestaande uit 100 personen komt dat neer op 8 personen extra die, ten opzichte van het vorige meetjaar, de bejegening door de zorgverleners positief waarderen.

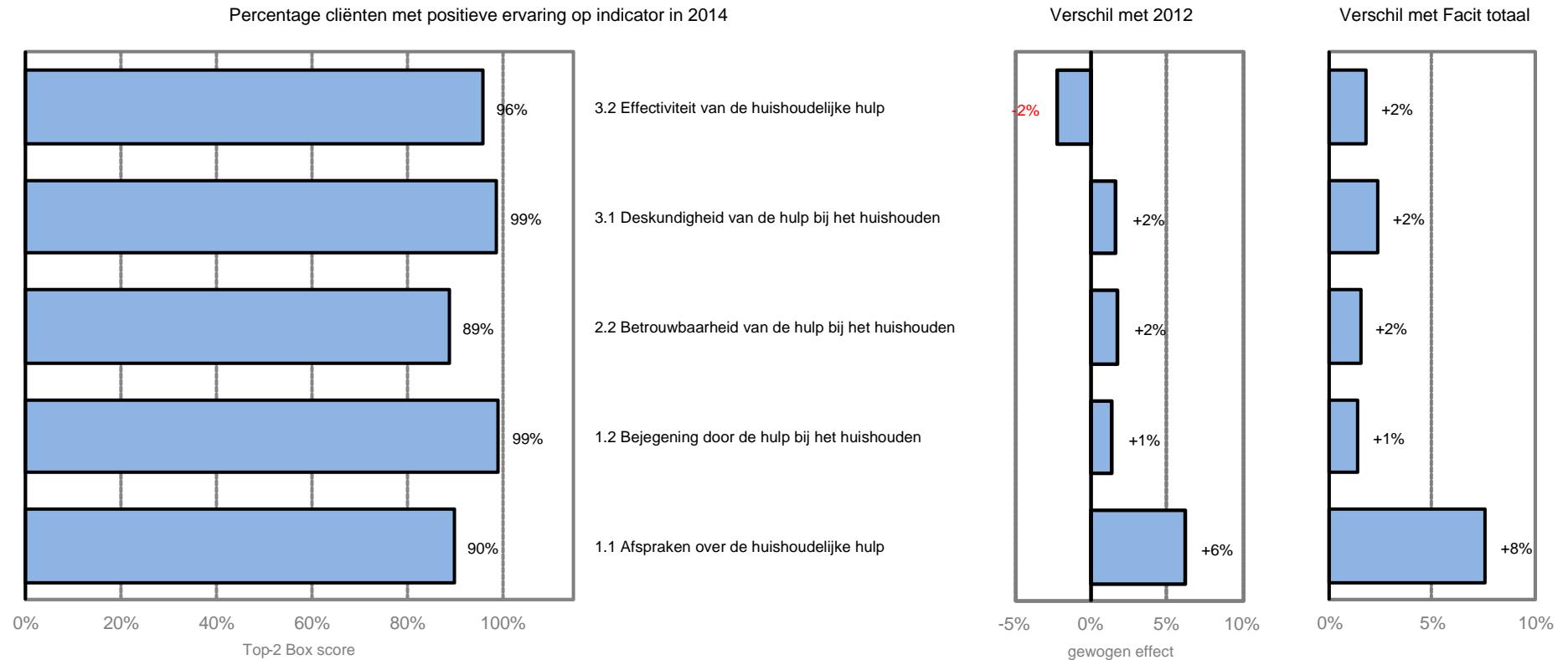
In de laatste grafiek worden Top-2 Box scores per indicator vergeleken met het Facit totaal. In dit geval betreft de *verschilscore* het verschil tussen de Top-2 Box score van de huidige meting en die van het Facit totaal. Stel dat bij de indicator *Ervaren bejegening* de Top-2 Box score 81% is en voor het Facit totaal is deze 91%, dan is het verschil -10%. Anders gezegd, vergeleken met het gemiddelde van andere organisaties ligt de Top-2 Box score hier 10% lager.

Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypothesetoetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschillen 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.

## Top-2 Box scores

Percentage bewoners met positieve ervaring op indicator, met verschil t.o.v. vorig meetjaar en Facit totaal





## 2 Conclusies

### 2.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 van DEEL I zijn die thema's en indicatoren van het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden uiteengezet.

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator. In de bijlage bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

Omdat er voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins minder cliënten aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 139 in plaats van 250, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal cliënten: er waren uiteindelijk 111 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele cliënten het totaalbeeld voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins vertekenen.

### 2.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top-2 box scores blijkt dat de resultaten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins op 4 indicatoren (iets) verbeterd zijn ten opzichte van de meting in 2012. De indicator Afspraken over de huishoudelijke hulp laat met +6% de grootste vooruitgang zien. 1 indicator scoort iets lager. Deze scores zijn echter niet significant hoger of lager dan de scores in 2012.

De Top-2 box scores laten zien dat ook de indicator Afspraken over de huishoudelijke hulp met +8% beter scoort ten opzichte van andere door Facit gemeten organisaties in 2012. Ook de overige indicatoren scoren beter dan het Facit totaal. Ook hier betreft het echter geen significante verschillen.

## 2.3 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

Volgens 77% van de geraadpleegde cliënten zijn mondelinge werkafspraken met hen gemaakt over de hulp bij het huishouden die ze van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins krijgen. Alle geraadpleegde cliënten berichten dat de mondeling gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

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

Van de geraadpleegde cliënten die hebben aangegeven schriftelijke werkafspraken te hebben, zegt 98% dat bij het opstellen van het plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden wordt met hun voorkeuren van de momenten waarop huishoudelijke hulp komt. 10% van deze cliënten zegt dat er in het plan afspraken zijn gemaakt over hoe Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins omgaat met de voordeursleutel. 86% heeft een exemplaar ontvangen van het plan met schriftelijke werkafspraken.

58% 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

Alle geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat de huishoudelijke hulp beleefd is tegen hen en 99% dat de huishoudelijke hulp hen serieus neemt. 97% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp aandachtig naar hen luistert. Alle geraadpleegde cliënten zijn van mening dat de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor hen heeft en voelen zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp. 99% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met hun spullen omgaat (meubels, servies, kleding etc.).

Van de geraadpleegde cliënten geeft 98% aan dat de huishoudelijke hulp zich niet ongevraagd bemoeit met hun privé-zaken en 94% stelt dat de medewerkers vertrouwelijk met privé-gegevens van cliënten omgaan.

#### 1.3 Wachtijd

De tijd tussen het moment waarop de cliënt wist dat hij/zij hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart, varieert voor 66% van de geraadpleegde cliënten van minder dan 2 weken tot een maand. 73% van de geraadpleegde cliënten benoemt de wachttijd als geen probleem, 26% als een klein probleem.



## 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

Volgens 90% van de geraadpleegde cliënten zijn de brieven en formulieren van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins duidelijk. Van de cliënten zegt 96% dat Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins geen tegenstrijdige informatie geeft.

49% van de geraadpleegde cliënten zegt informatie te hebben gekregen over hun rechten, 83% zegt informatie te hebben gekregen over hun plichten. Voor 93% 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. 91% van de geraadpleegde cliënten weet bij wie ze met hun vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunnen in Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.

89% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins te hebben en volgens 95% reageert hun vaste contactpersoon of leidinggevende correct op vragen, problemen of klachten.

### 2.2 Betrouwbaarheid

35% van de geraadpleegde cliënten zegt een kennismakingsgesprek gehad te hebben met de huishoudelijke hulp voor de start van de hulp bij het huishouden. 41% kan meebeslissen van wie (welke hulp) ze huishoudelijke hulp krijgen.

43% van de geraadpleegde cliënten meldt dat de huishoudelijke hulp een legitimatiebewijs kan laten zien, als de cliënt daar om vraagt.

Bij 97% van de geraadpleegde cliënten komt er, in een normale situatie, buiten de vakantieperiode, één huishoudelijke hulp in één maand over de vloer.

93% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden houdt (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 86% kan zelf bepalen of de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, bijvoorbeeld als de cliënt naar het ziekenhuis moet. 99% 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.

Volgens 90% van de geraadpleegde cliënten wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is en 90% 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 99% van de cliënten nagekomen, het werk komt af. 67% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp hen vraagt of alles naar wens verloopt.

### 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

96% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat de huishoudelijke hulp vakkundig werkt (kennis heeft van en ervaring met diverse huishoudelijke taken) en 98% meent dat de huishoudelijke hulp zelfstandig werkt (weet wat er gedaan moet worden). Volgens 99% maken de huishoudelijke hulpen goed schoon, 98% zegt dat de hulpen ordelijk werken en 98% vindt dat zij hygiënisch werken. Alle geraadpleegde cliënten hebben aangegeven dat hun huishoudelijke hulp hulpvaardig is.

Van de geraadpleegde cliënten heeft 58% aangegeven dat de huishoudelijke hulp onveilige situaties met hen bespreekt (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) en volgens 89% doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als de cliënt daar om vraagt. 41% van de geraadpleegde cliënten meent dat het geen probleem is als de huishoudelijke hulp hun taal niet spreekt.

#### 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 92% 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

12% van de geraadpleegde cliënten heeft in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins of met de huishoudelijke hulp die ze via Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins kregen. Dit betrof bijvoorbeeld afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen, ondeskundigheid van een hulp of een hulp met wie het niet 'klikte'.

97% van de geraadpleegde cliënten zou Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins bij hun vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen.

Aan het einde van de vragenlijst is aan cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.

Het meest voorkomende cijfer is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is een 8,5.

#### Extra vraag

Aan het einde van de vragenlijst is tevens aan cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over de huishoudelijke hulp van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.

Het meest voorkomende cijfer is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is een 8,6.

### 3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins geven op veel 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

- Maak met alle cliënten werkafspraken over de hulp bij het huishouden die ze van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins krijgen (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten etc.) en leg deze afspraken schriftelijk vast in een plan.
- Bewaar het 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.
- Maak afspraken over hoe Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins omgaat met de voordeursleutel en leg deze ook vast in het plan.
- Evalueer de gemaakte afspraken periodiek en stel deze zo nodig bij.
- 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 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.
- 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.
- Vraag alle cliënten in het kennismakingsgesprek of de verstrekte informatie over rechten (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad etc.) en plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat ze in huis moet hebben etc.) duidelijk is 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.
- 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.
- 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

- Bespreek in het kennismakingsgesprek ook of cliënten er prijs op stellen dat de hulp met hen onveilige situaties bespreekt (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast).
- Besteed bijzondere aandacht aan situaties waarin de hulp de taal van de cliënt niet (goed) spreekt. Zorg bij het kennismakingsgesprek voor de aanwezigheid van iemand die de taal wel machtig is en maak duidelijke afspraken over hoe de communicatie dan voortaan zal verlopen en wat te doen bij onduidelijkheden, wensen etc.
- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

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: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren**

### **1. Klantgerichtheid**

#### **1.1 Plan huishoudelijke hulp**

7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

#### **1.2 Bejegening en privacy**

22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts).
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

### **2. Communicatie en betrouwbaarheid**

#### **2.1 Communicatie**

Deze indicator is uit de set verwijderd. Na onderzoek bleek de schaal niet betrouwbaar.

14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)
18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?

#### **2.2 Betrouwbaarheid**

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

### **3. Deskundigheid en effectiviteit**

#### **3.1 Deskundigheid**

43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

#### **3.2 Effectiviteit**

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