



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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

**Actie Zorg**

september - november 2014



*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
2.2 De doelgroep .....	9
2.3 De rapportage .....	10
2.3.1 Staafdiagrammen.....	10
2.3.2 Vergelijkingen .....	10
3 De CQ-index bij Actie Zorg.....	11
3.1 Steekproeftrekking .....	11
3.2 Informatievoorziening .....	11
3.3 Dataverzameling .....	11
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten .....	13
3.6 Gemiddelde indicatorscores .....	52
DEEL II.....	53
1 Top-2 Box scores per indicator.....	55
2 Conclusies .....	59
2.1 Inleiding.....	59
2.2 Conclusies op indicatorniveau.....	59
2.3 Conclusies op vraagniveau .....	59
3 Aanbevelingen .....	63
Bijlage: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	65



## **Inleiding**

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder thuiswonende cliënten van Actie Zorg 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 Actie Zorg. 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 staan conclusies en aanbevelingen. Hiervoor gelden geen richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg en dit DEEL II valt dan ook niet onder het accreditaat van het Centrum Klantervaring Zorg. In het eerste hoofdstuk van DEEL II worden de conclusies uit de gehouden cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

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  
december 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 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</b>	<b>vragen CQ-index 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 Actie Zorg 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.

### 2.2 De doelgroep

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

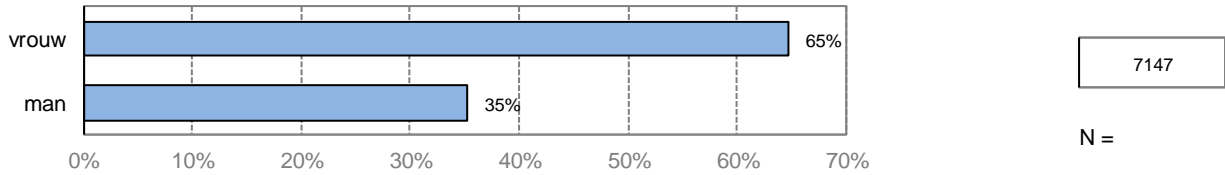
- cliënten die niet thuiswonend zijn
- cliënten jonger dan 16
- cliënten die de afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden hebben ontvangen van de aanbieder
- cliënten die de afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een ander (CQI) meetinstrument

## 2.3 De rapportage

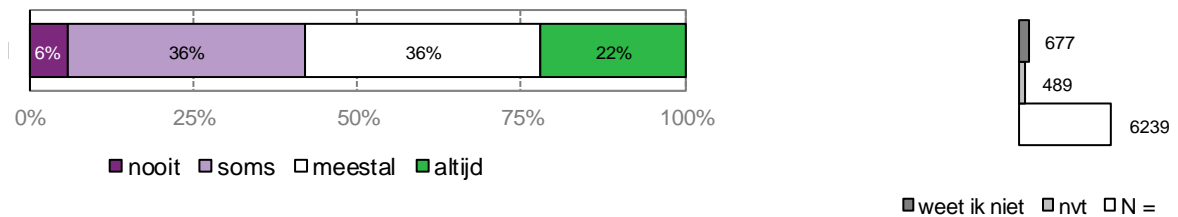
In hoofdstuk 3 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

### 2.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



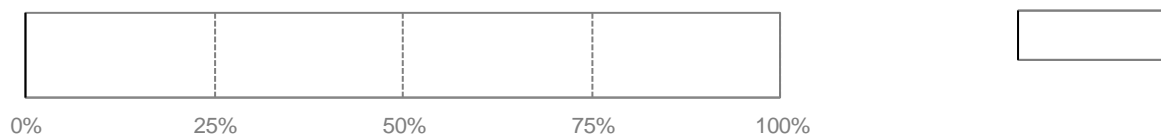
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



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 Actie Zorg zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Actie Zorg voor 2014 ook de uitkomsten gepresenteerd van de eerdere meetjaren 2010 en 2012. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven. 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 Actie Zorg**

#### **3.1 Steekproeftrekking**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 1186 thuiswonende cliënten die in september 2014 hulp bij het huishouden ontvingen van Actie Zorg. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Actie Zorg 51 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 1135. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 74,2 jaar. Uit deze 1135 cliënten is de steekproef van 250 cliënten getrokken. De gemiddelde leeftijd van de cliënten in de selectie bedroeg 74,6 jaar.

#### **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 antwoordvelop. 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 9 oktober 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 donderdag 20 november 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 Actie Zorg zijn 250 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. 184 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 75,1%.

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 151 vragenlijsten hiervoor in aanmerking.

Sommige cliënten die de vragenlijst niet hebben ingevuld, hebben wel een aantal opmerkingen op de lijst genoteerd:

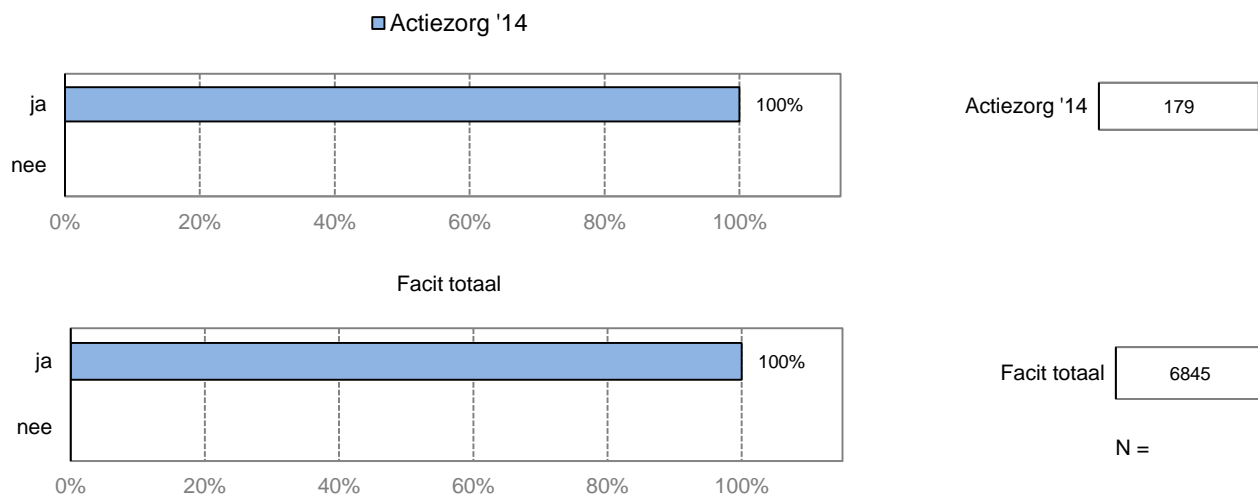
- Is tevreden, wil niet mee werken.
- Doet niet mee.
- Is uiterst tevreden met de hulp.
- Op moment voel ik mij niet zo lekker. Heb hier dus even geen zin in. Volgende keer misschien.
- Al 6 jaar heel tevreden met onze hulp.
- Geachte Mijnheer. Ik ben 88 jaar en heb al jaar mijn hulp, als ik klachten had was ik daar wel eerder mee gekomen. Met vriendelijke groeten.

### 3.5 Uitkomsten

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

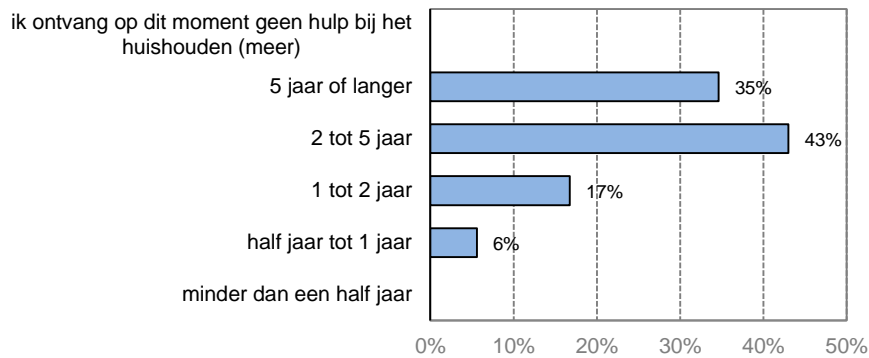
Deze vragen gaan over de **hulp bij het huishouden** die u **in de afgelopen 12 maanden** ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met **hulp bij het huishouden** bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die de aanbieder die in de brief wordt 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?



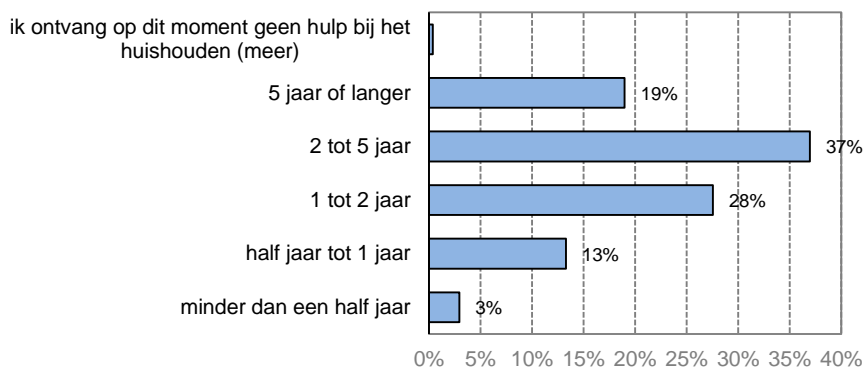
## 2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?

Actiezorg '14



Actiezorg '14 179

Facit totaal



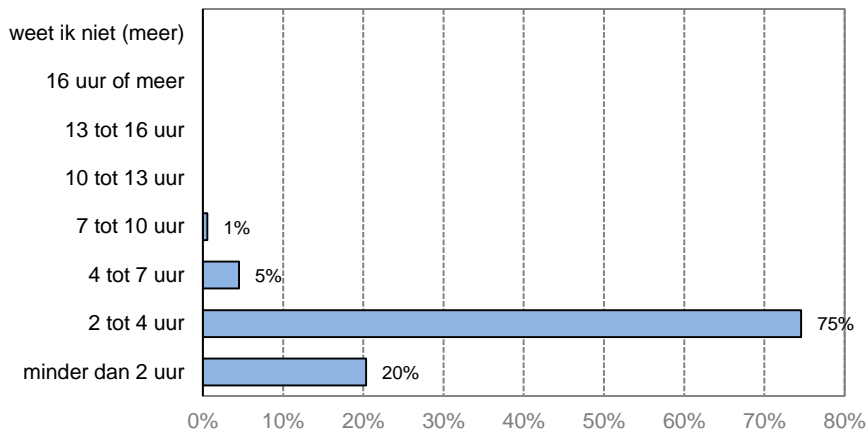
Facit totaal 7191

N =

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

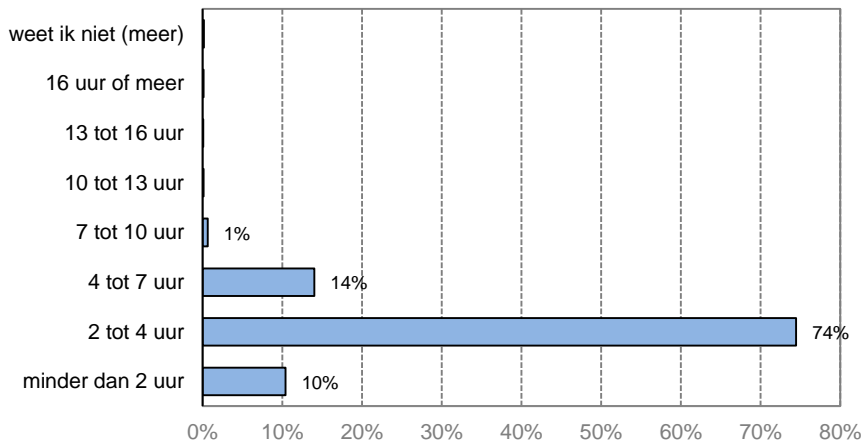
### 3. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?

Actiezorg '14



Actiezorg '14 177

Facit totaal



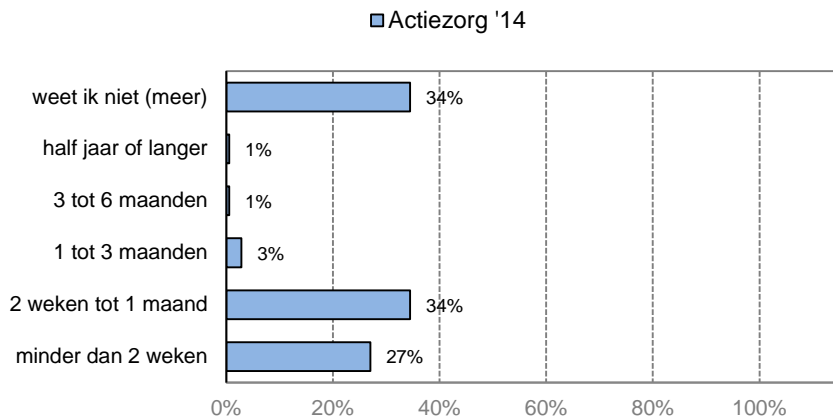
Facit totaal 7234

N =

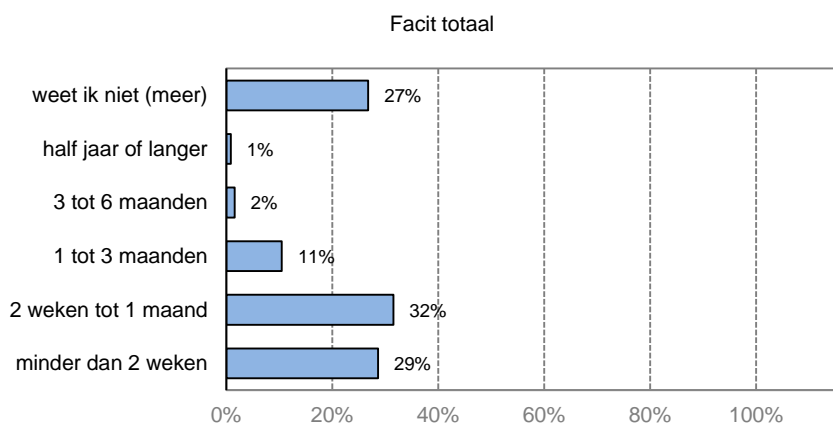
### Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

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?



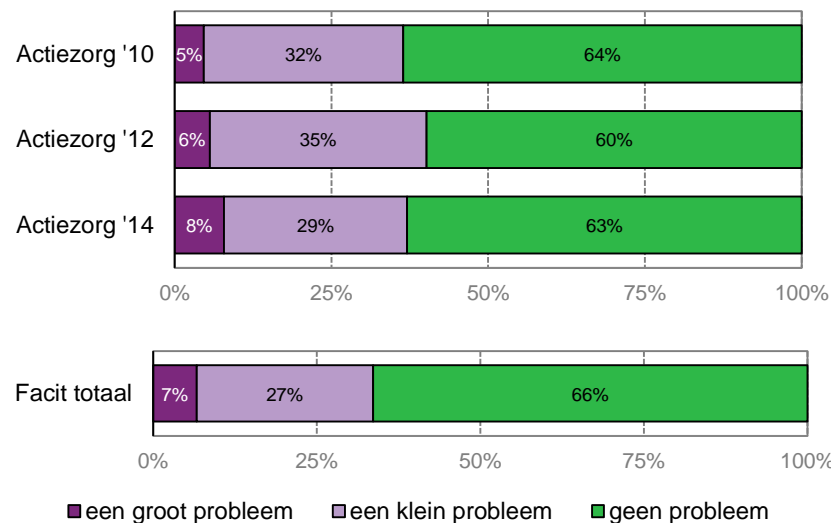
Actiezorg '14 174



Facit totaal 7081

N =

#### 5. Was deze wachttijd een probleem?



Actiezorg '10 107

Actiezorg '12 107

Actiezorg '14 89

Facit totaal 4292

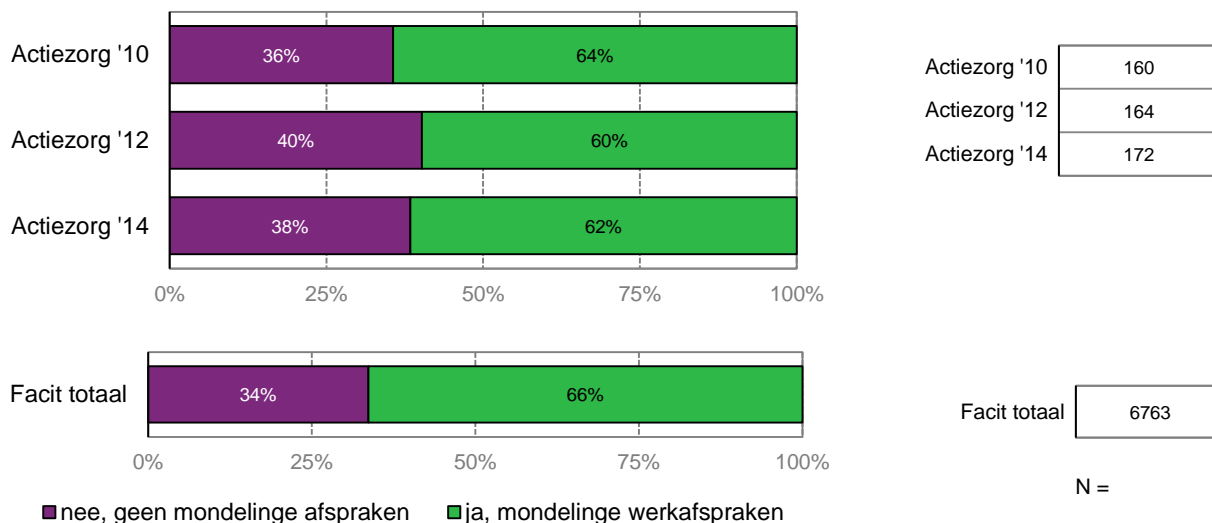
N =



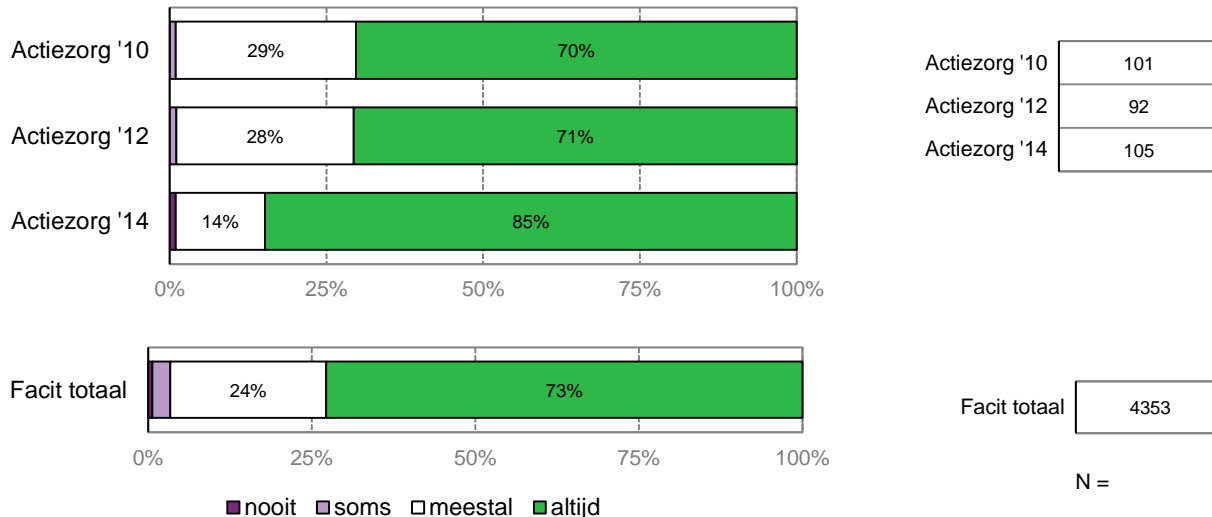
## Afspraken over de huishoudelijke hulp

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

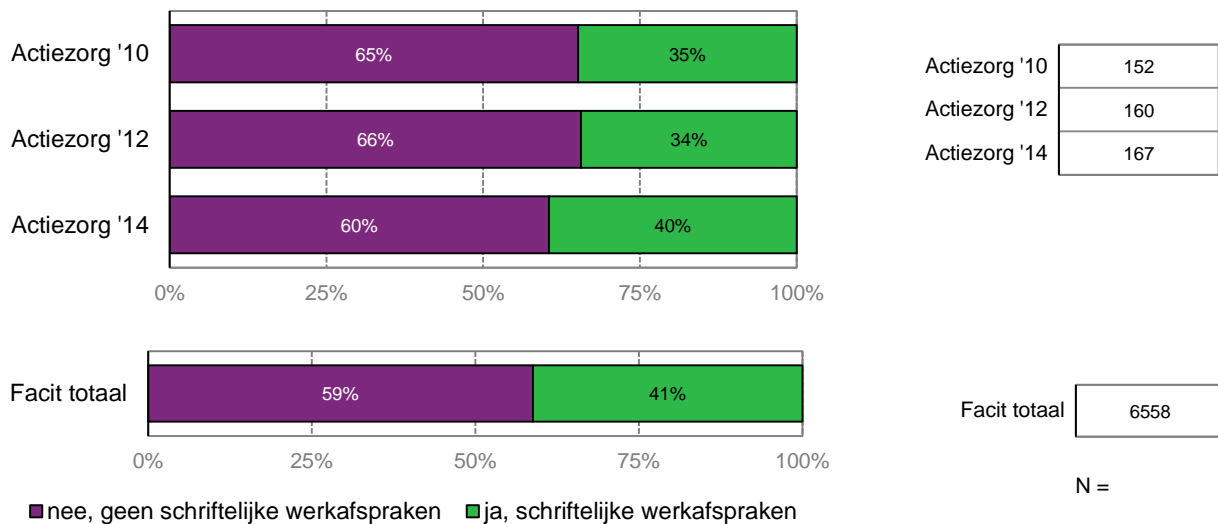
### 6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)



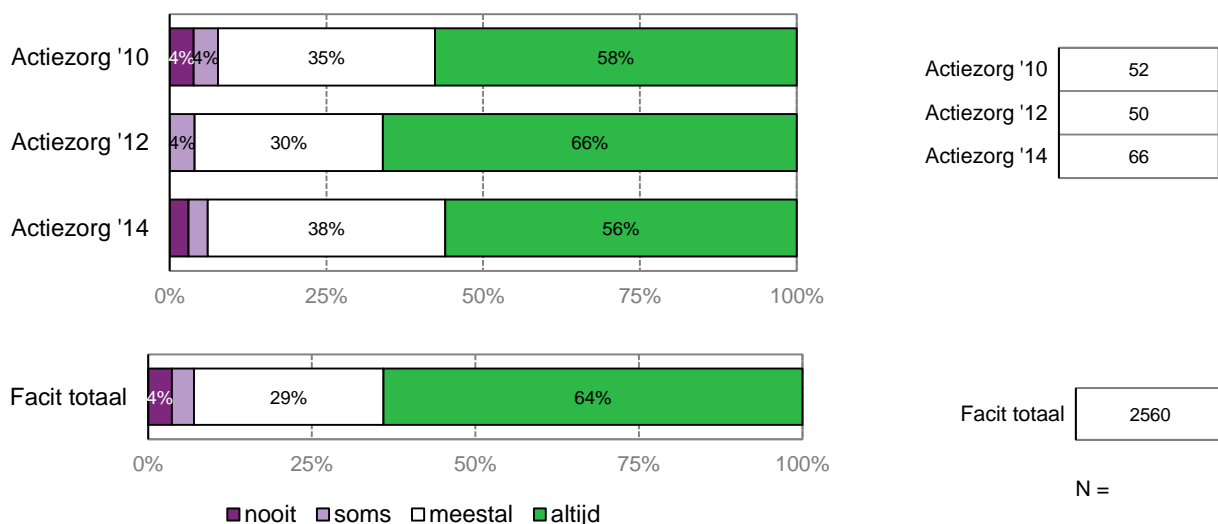
### 7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



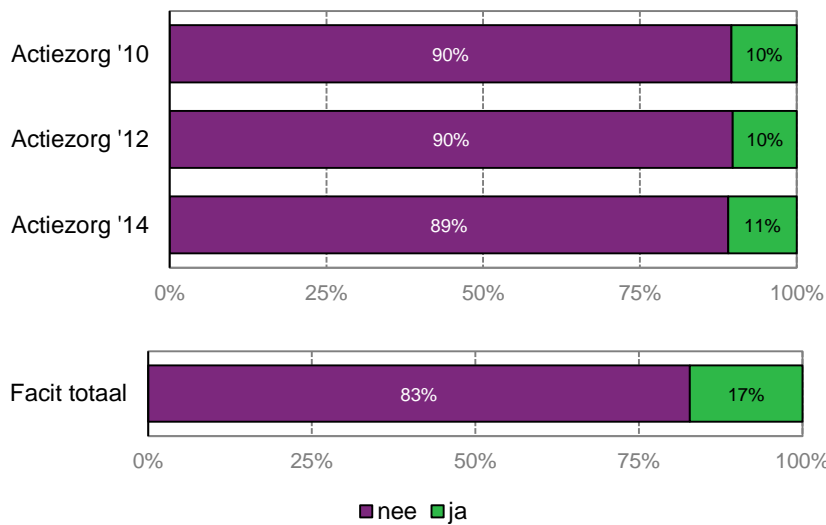
### 8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)



### 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?

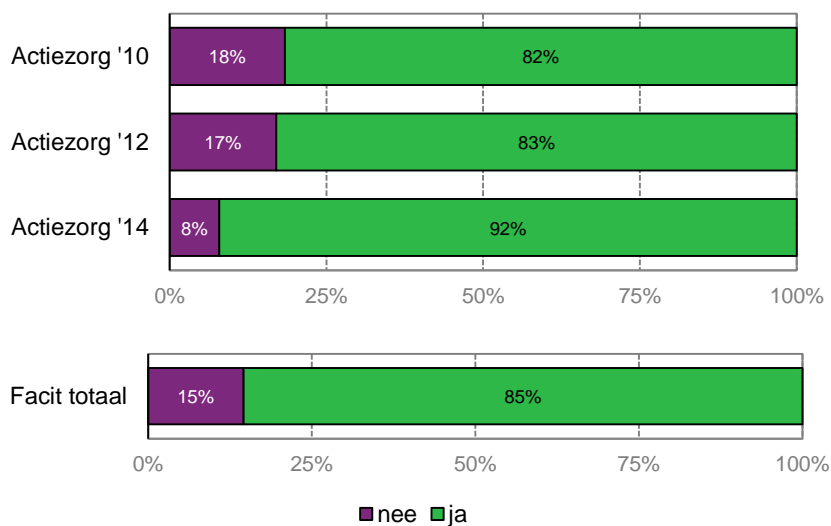


Actiezorg '10	48
Actiezorg '12	49
Actiezorg '14	64

Facit totaal	2459
--------------	------

N =

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

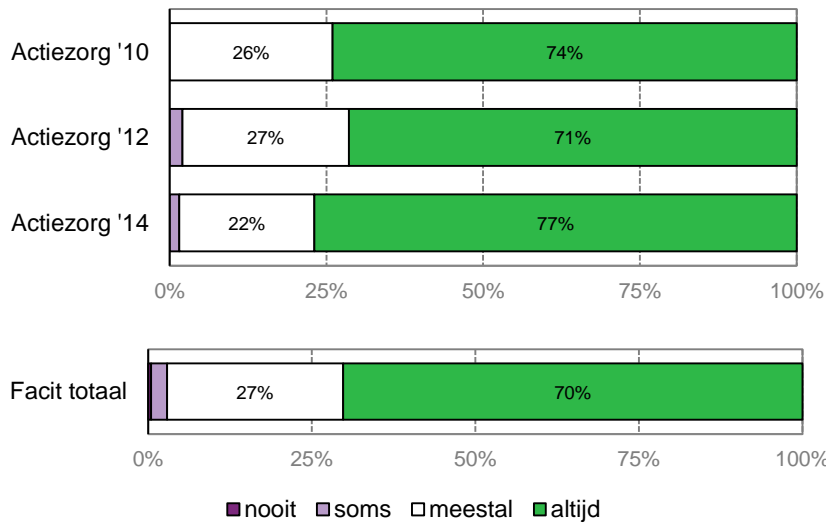


Actiezorg '10	49
Actiezorg '12	47
Actiezorg '14	63

Facit totaal	2485
--------------	------

N =

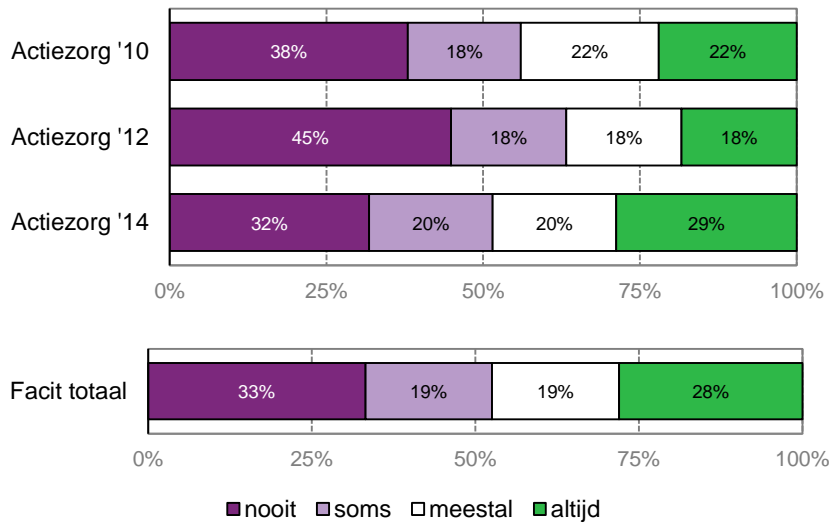
**12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**



Actiezorg '10	50
Actiezorg '12	49
Actiezorg '14	65

Facit totaal	2543
N =	

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



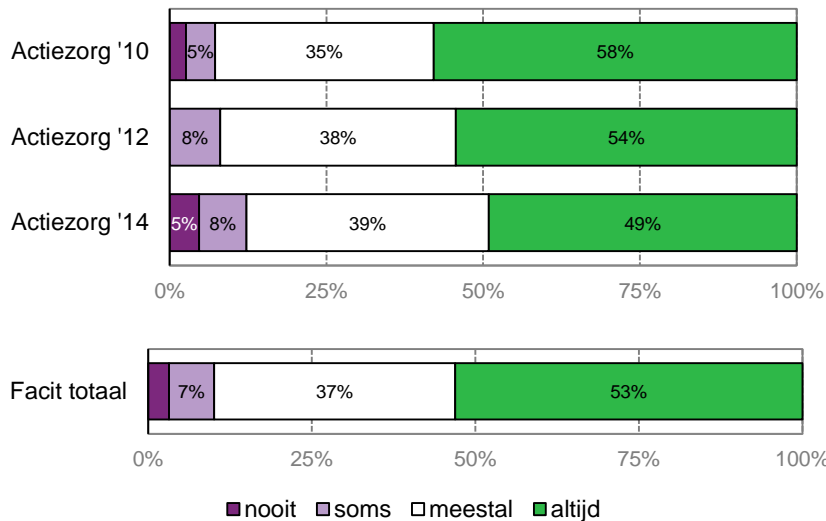
Actiezorg '10	50
Actiezorg '12	49
Actiezorg '14	66

Facit totaal	2510
N =	

## 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?

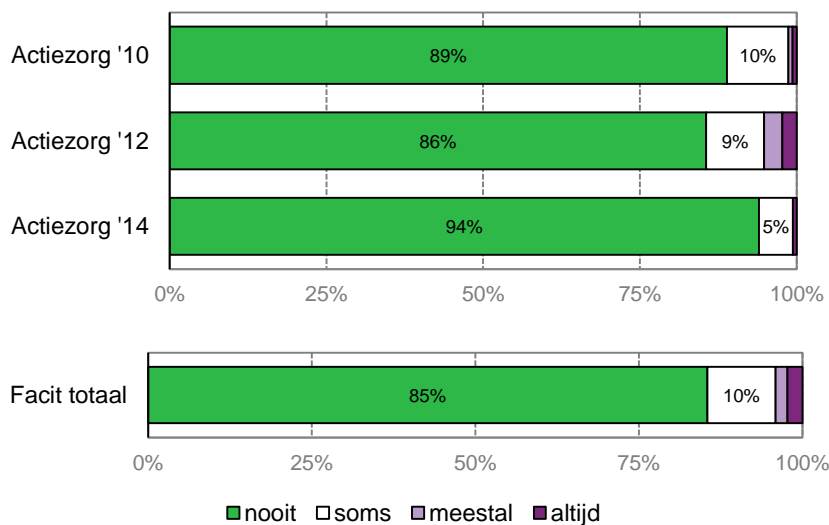


Actiezorg '10	152
Actiezorg '12	173
Actiezorg '14	171

Facit totaal	6540
--------------	------

N =

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

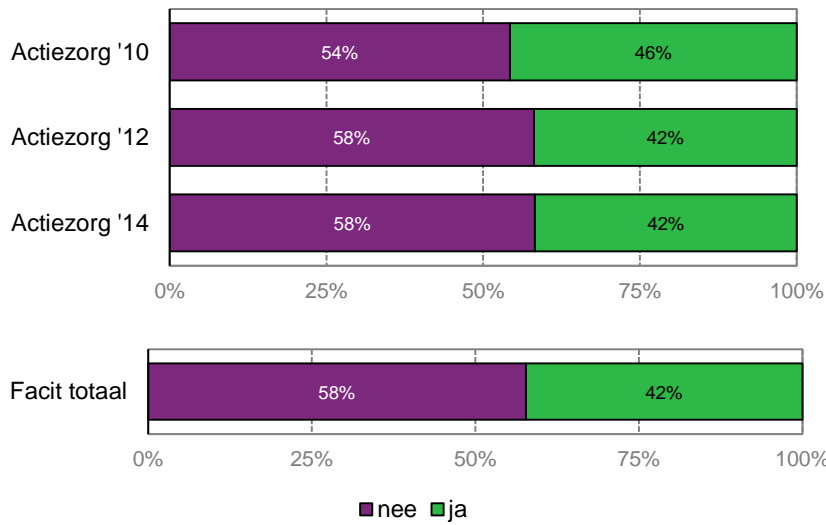


Actiezorg '10	153
Actiezorg '12	173
Actiezorg '14	166

Facit totaal	6541
--------------	------

N =

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

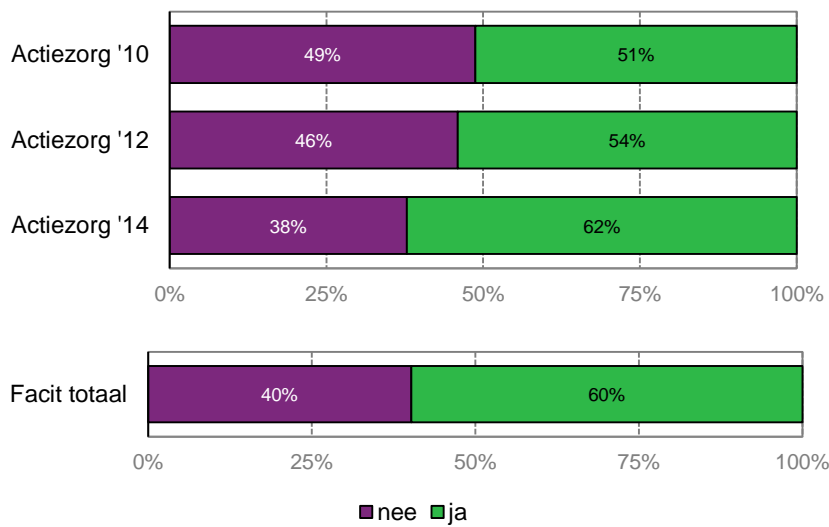


Actiezorg '10	153
Actiezorg '12	167
Actiezorg '14	170

Facit totaal	6700
--------------	------

N =

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

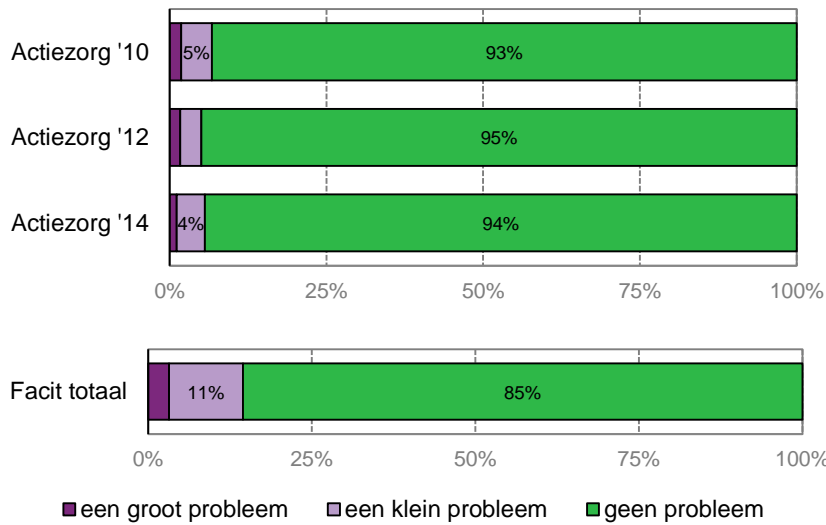


Actiezorg '10	160
Actiezorg '12	172
Actiezorg '14	177

Facit totaal	6907
--------------	------

N =

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

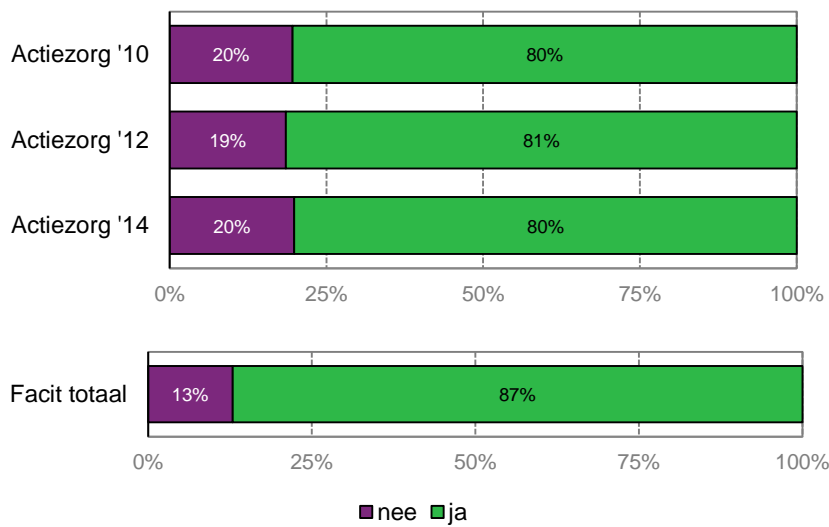


Actiezorg '10	163
Actiezorg '12	178
Actiezorg '14	178

Facit totaal	7020
--------------	------

N =

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

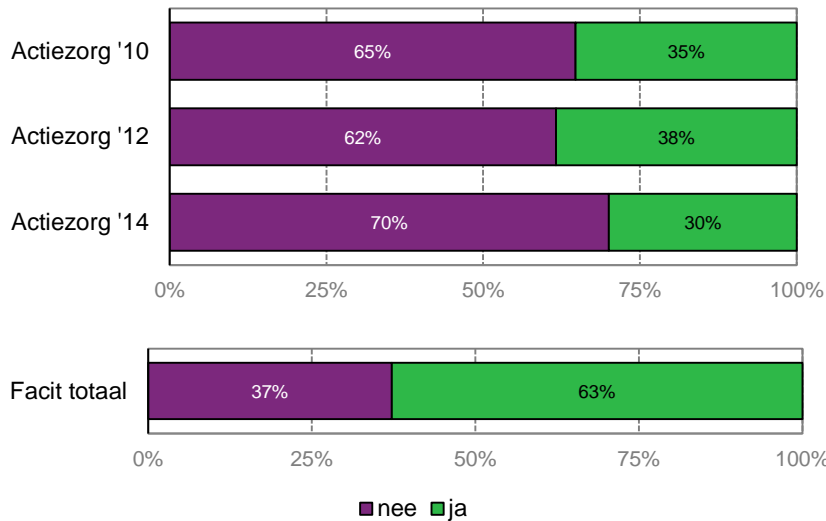


Actiezorg '10	163
Actiezorg '12	178
Actiezorg '14	176

Facit totaal	7118
--------------	------

N =

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

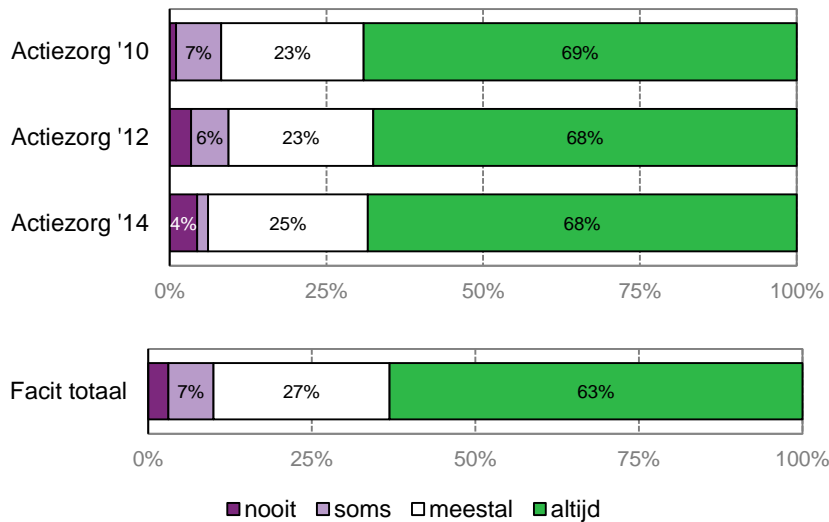


Actiezorg '10	156
Actiezorg '12	172
Actiezorg '14	177

Facit totaal	6919
--------------	------

N =

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



Actiezorg '10	58	97
Actiezorg '12	56	117
Actiezorg '14	62	114

Facit totaal	2015	4921
--------------	------	------

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

□ N =

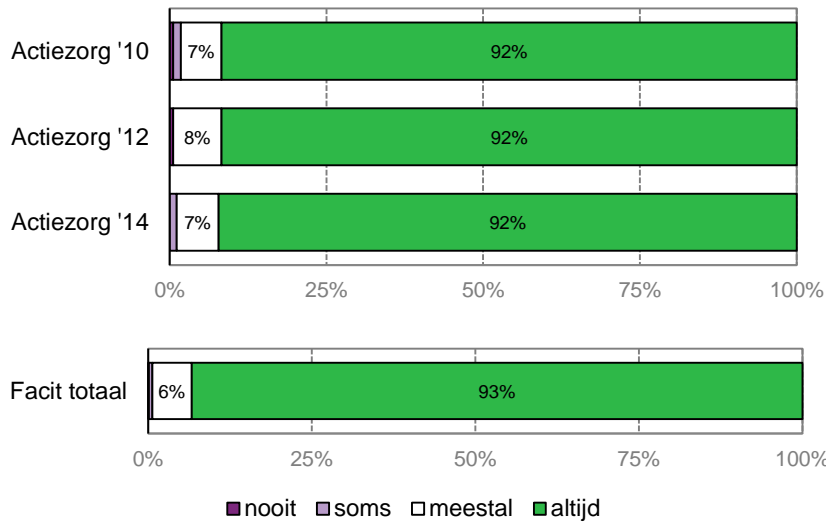


## B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

### Bejegening en privacy

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

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

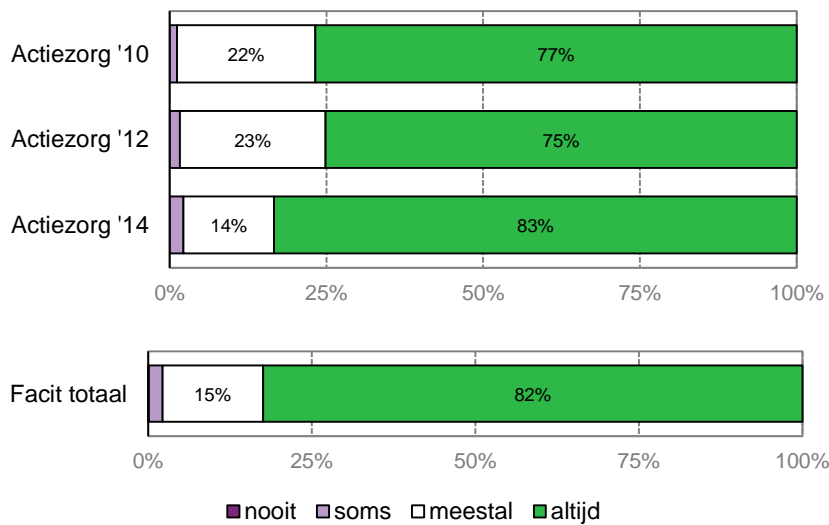


Actiezorg '10	169
Actiezorg '12	181
Actiezorg '14	179

Facit totaal	7253
--------------	------

N =

#### 23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?

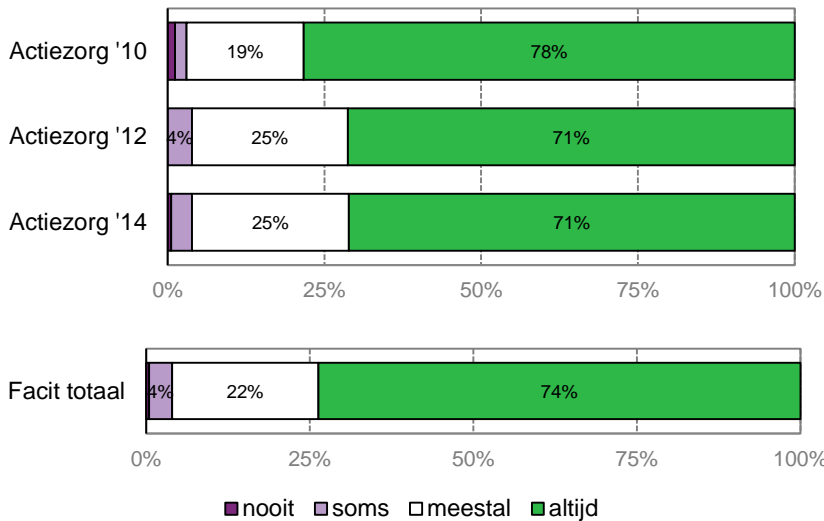


Actiezorg '10	168
Actiezorg '12	181
Actiezorg '14	180

Facit totaal	7241
--------------	------

N =

### 24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?

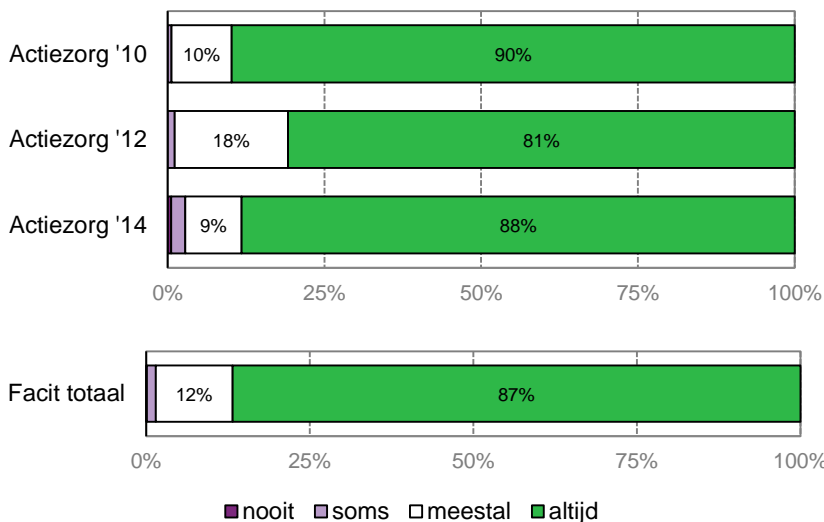


Actiezorg '10	166
Actiezorg '12	181
Actiezorg '14	180

Facit totaal	7217
--------------	------

N =

### 25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?

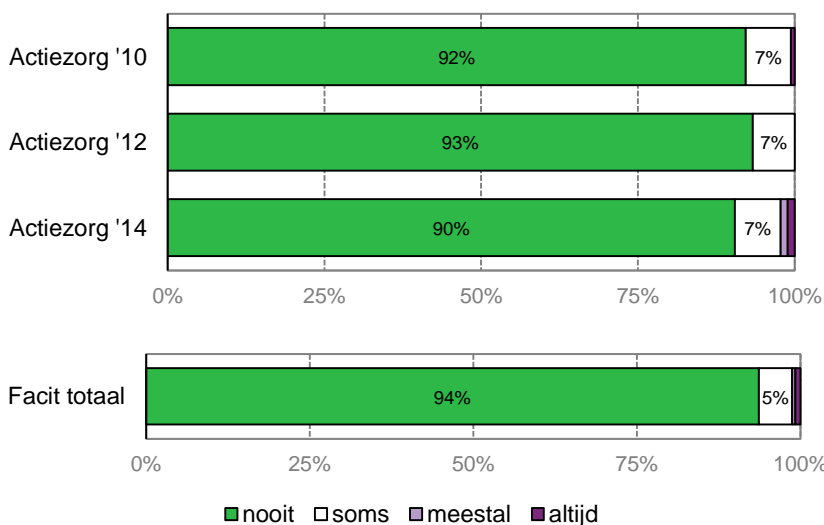


Actiezorg '10	166
Actiezorg '12	177
Actiezorg '14	178

Facit totaal	7214
--------------	------

N =

### 26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?

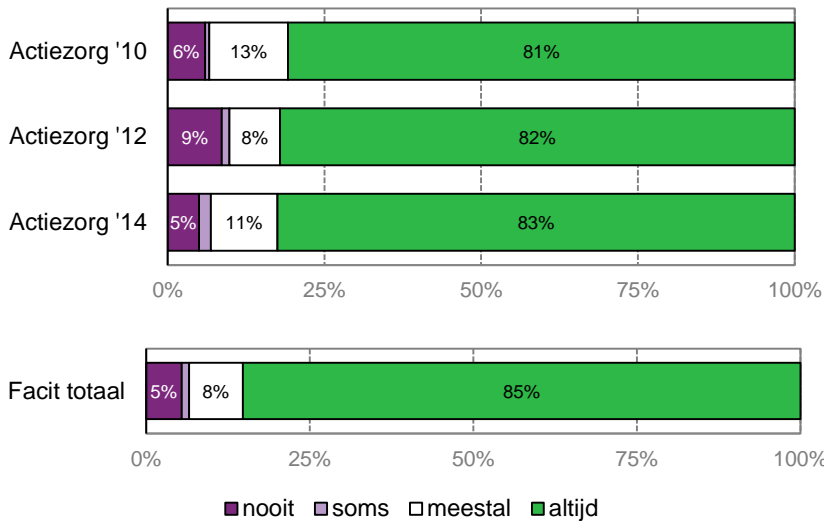


Actiezorg '10	167
Actiezorg '12	180
Actiezorg '14	178

Facit totaal	7220
--------------	------

N =

**27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?**

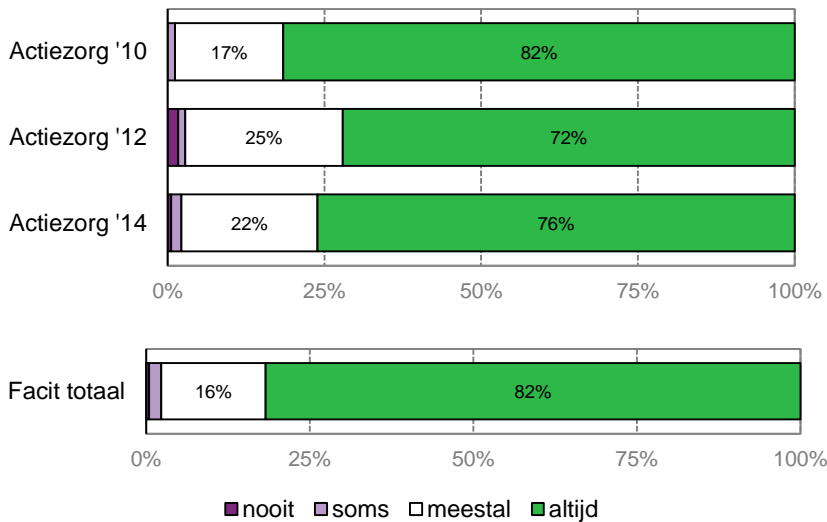


Actiezoorg '10	151
Actiezoorg '12	162
Actiezoorg '14	160

Facit totaal	6711
--------------	------

N =

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



Actiezoorg '10	168
Actiezoorg '12	179
Actiezoorg '14	180

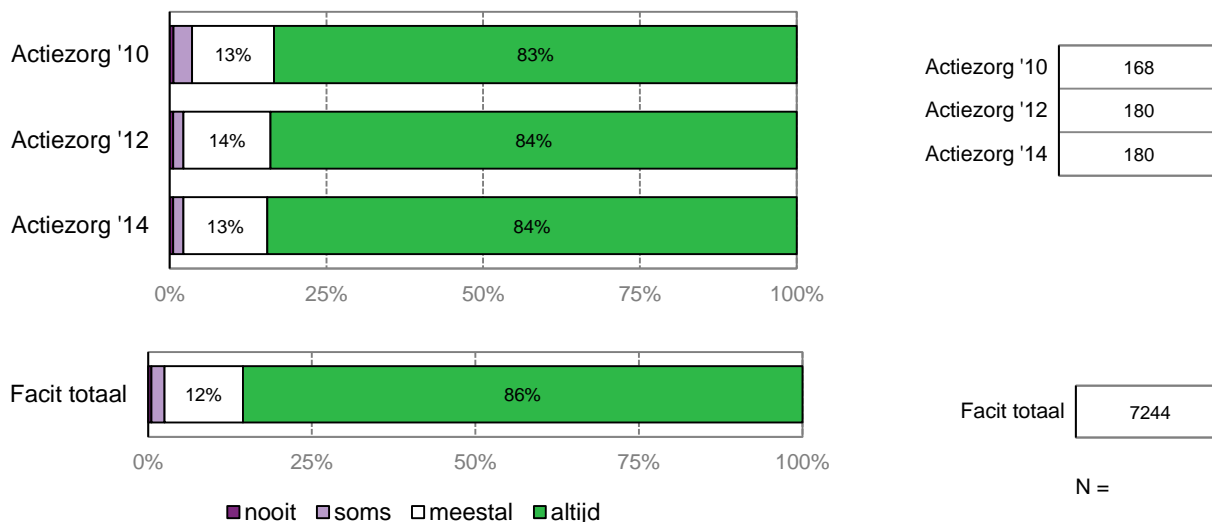
Facit totaal	7242
--------------	------

N =

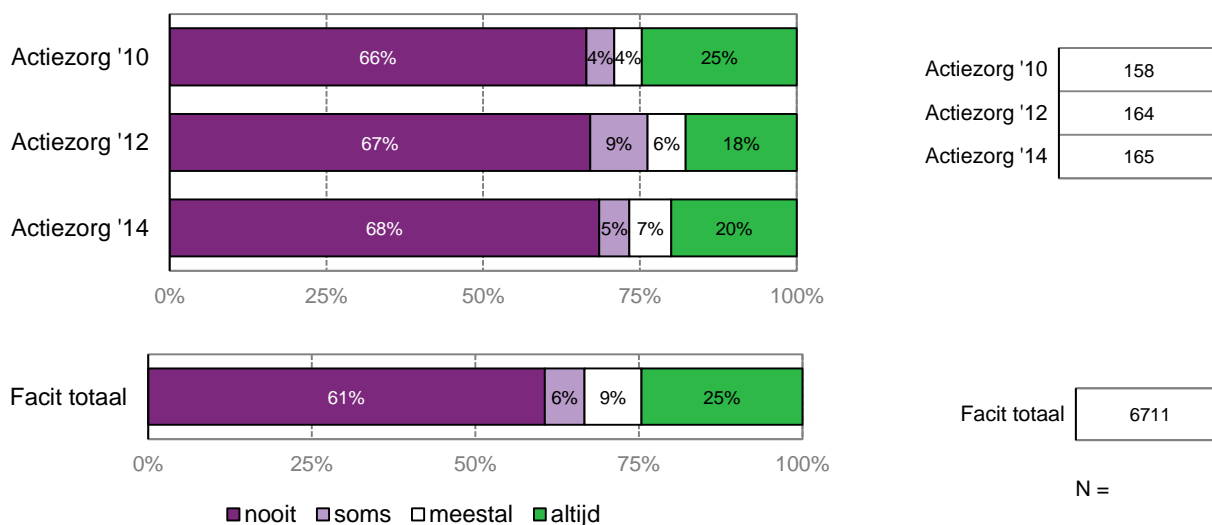
## Betrouwbaarheid

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.

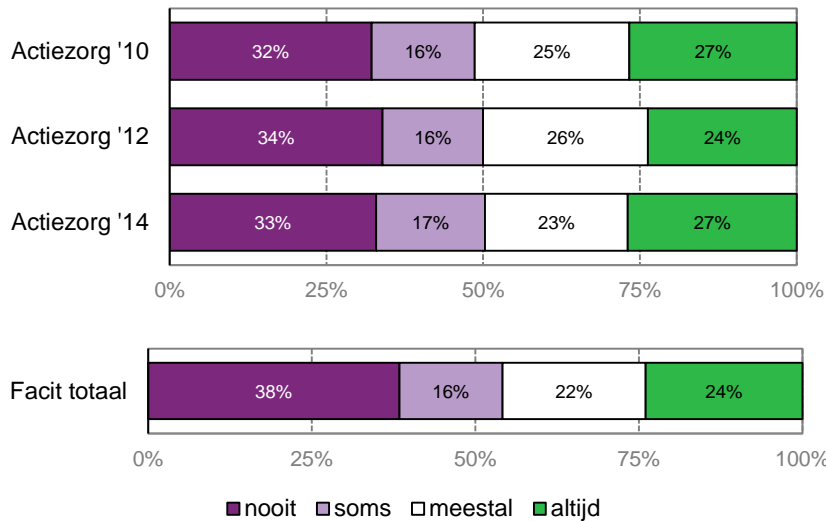
### 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?



### 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?

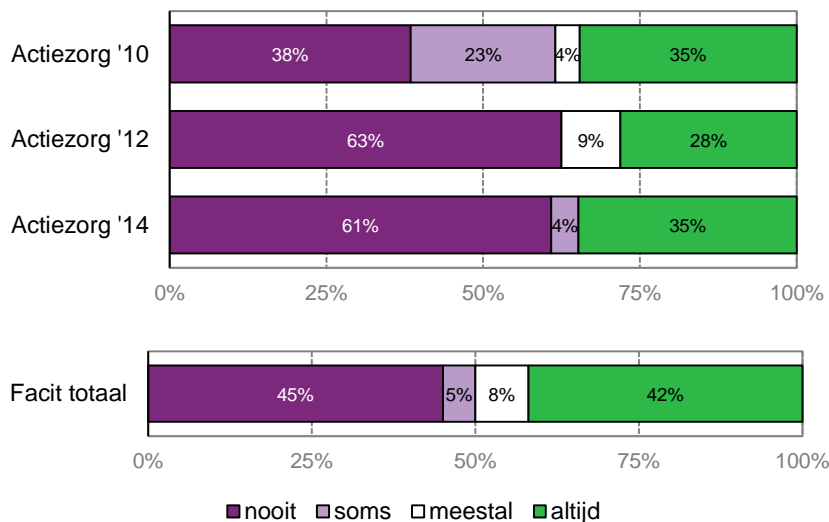


Actiezorg '10	146
Actiezorg '12	156
Actiezorg '14	167

Facit totaal	6470
--------------	------

N =

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

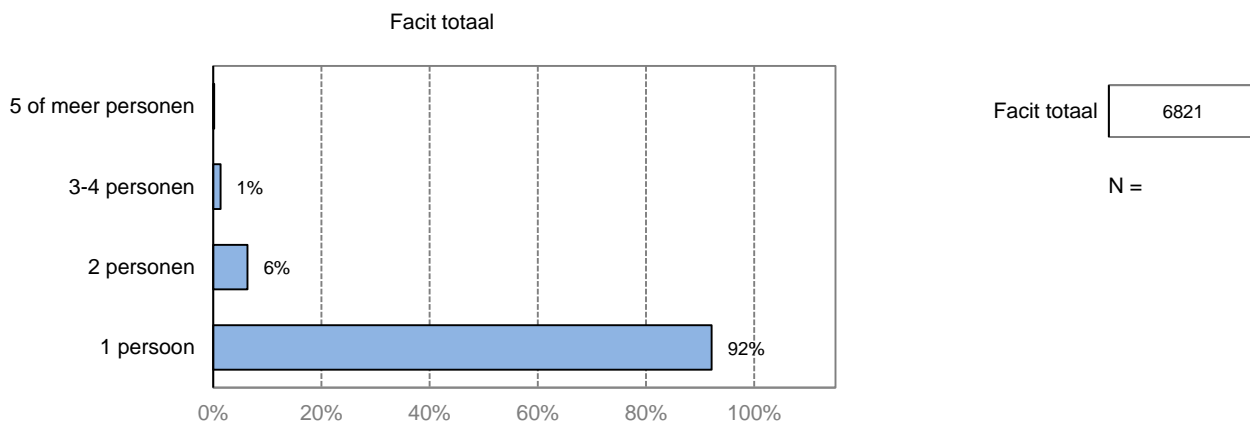
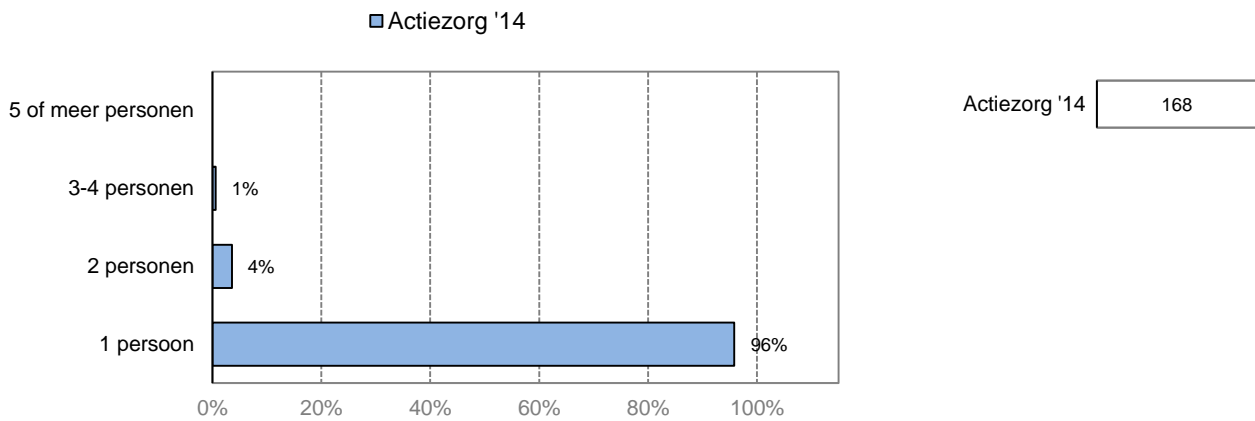


Actiezorg '10	134
	26
Actiezorg '12	138
	32
Actiezorg '14	150
	23

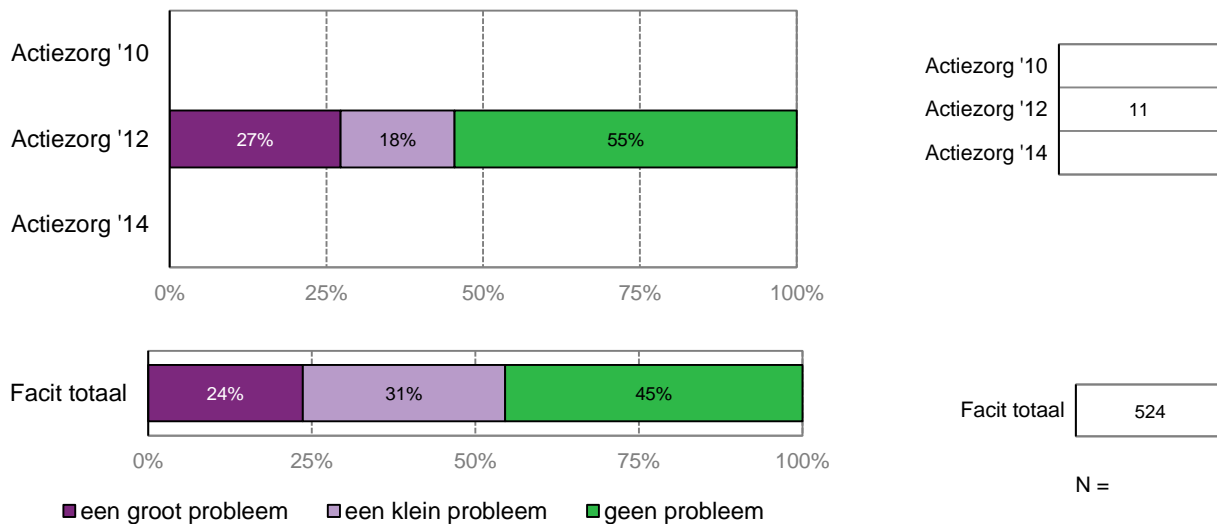
Facit totaal	5858
	1120

□ niet van toepassing (ik heb nog nooit naar een legitimatie g

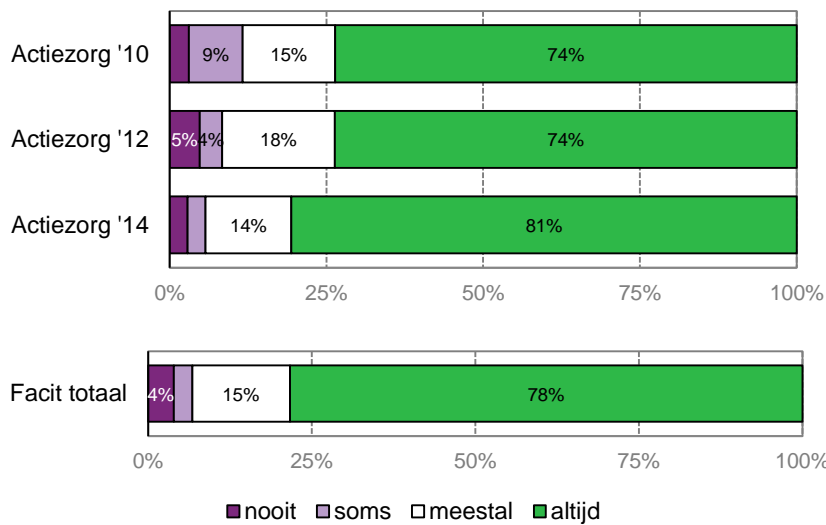
**33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**



**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)

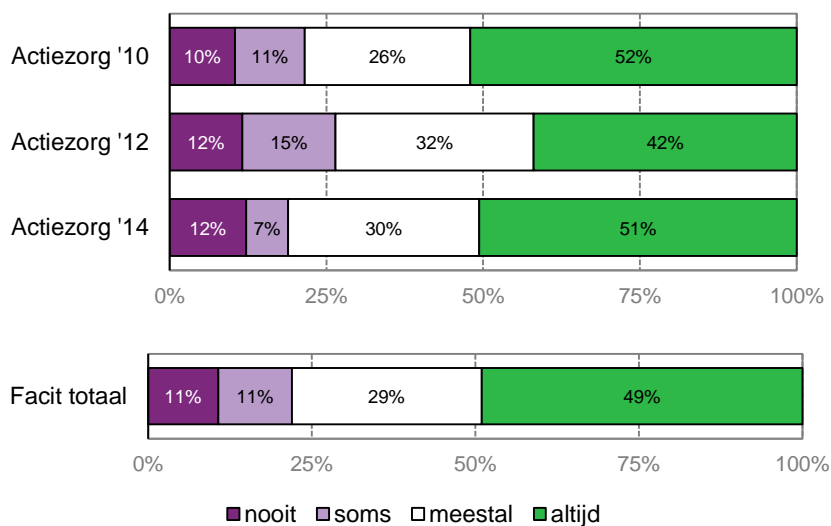


Actiezorg '10	163
Actiezorg '12	167
Actiezorg '14	175

Facit totaal 7088

N =

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

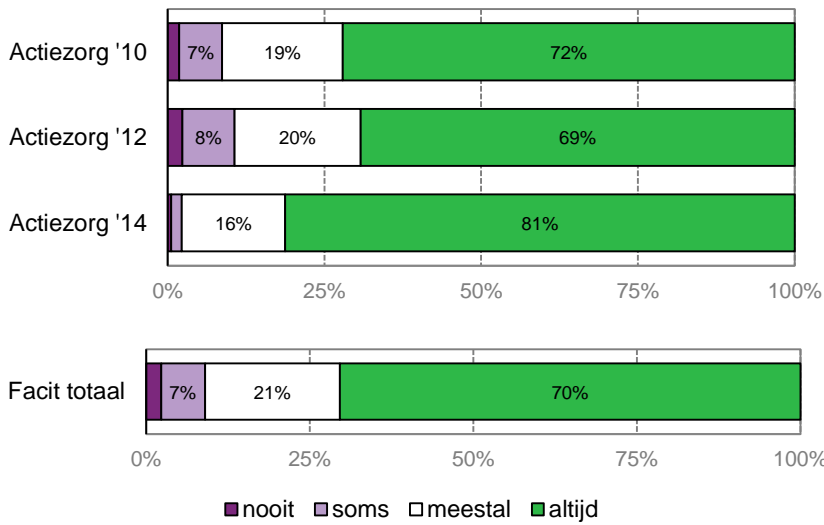


Actiezorg '10	144
Actiezorg '12	155
Actiezorg '14	164

Facit totaal 6410

N =

**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?**

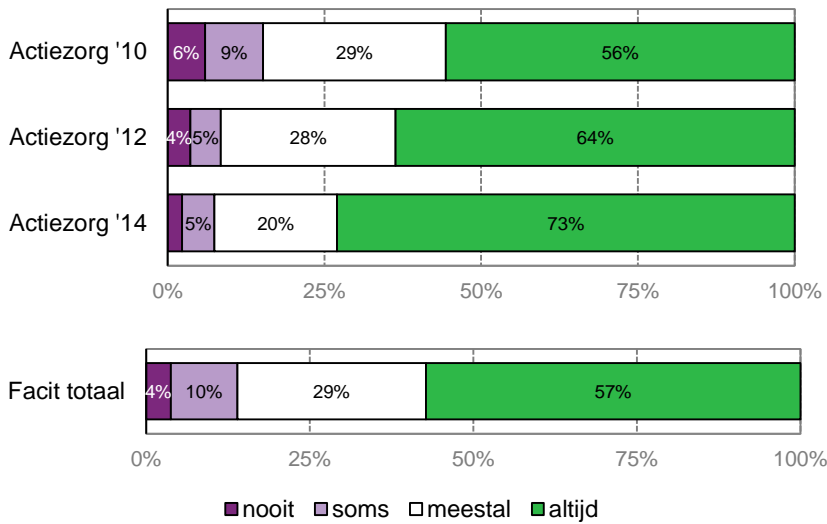


Actiezorg '10	161
Actiezorg '12	169
Actiezorg '14	176

Facit totaal	7004
--------------	------

N =

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



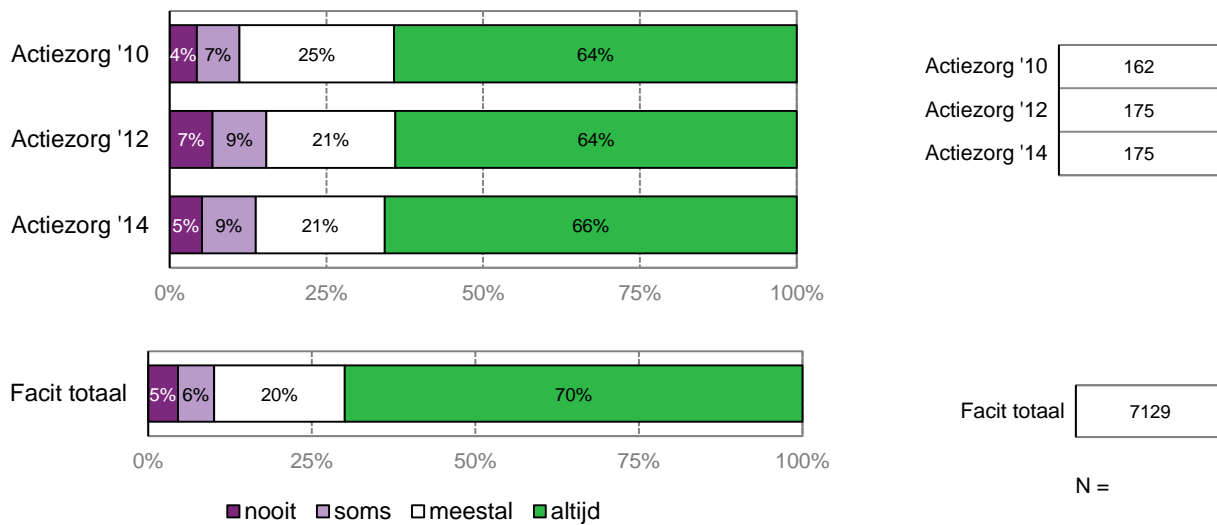
Actiezorg '10	151
Actiezorg '12	165
Actiezorg '14	174

Facit totaal	6839
--------------	------

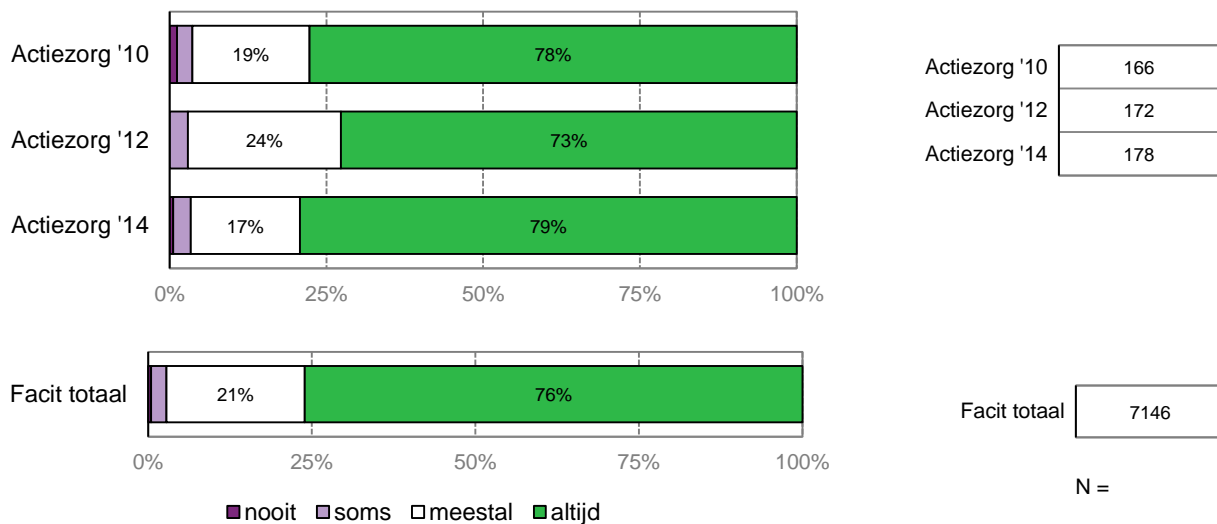
N =



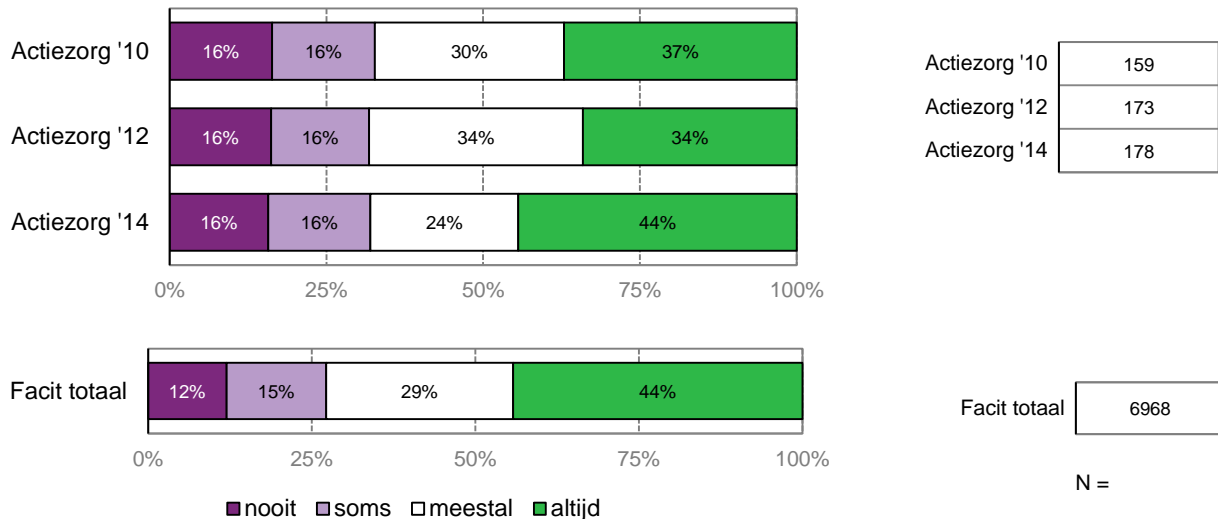
**39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)**



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



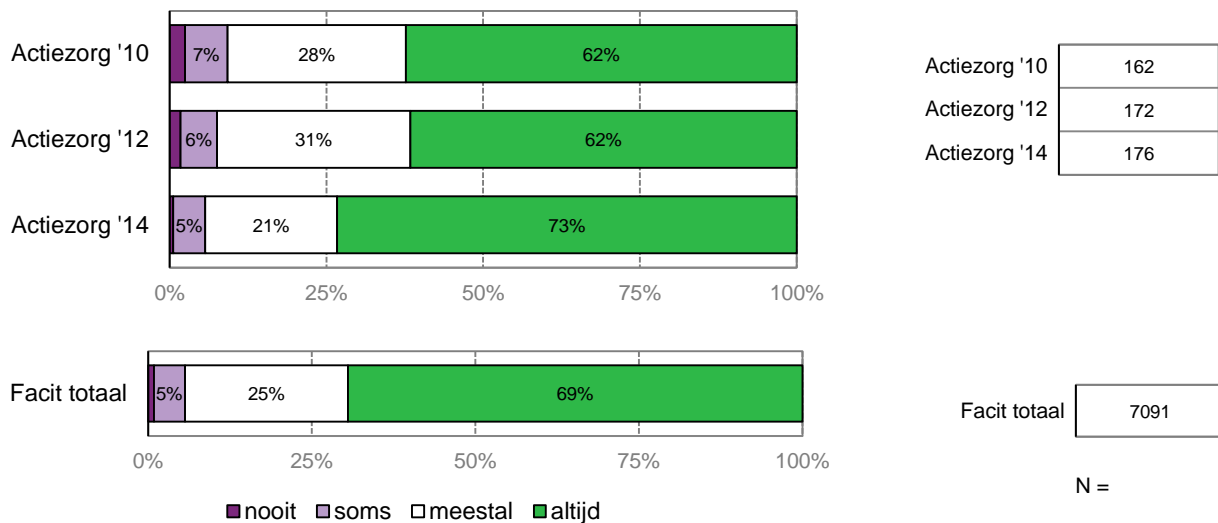
#### 41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?



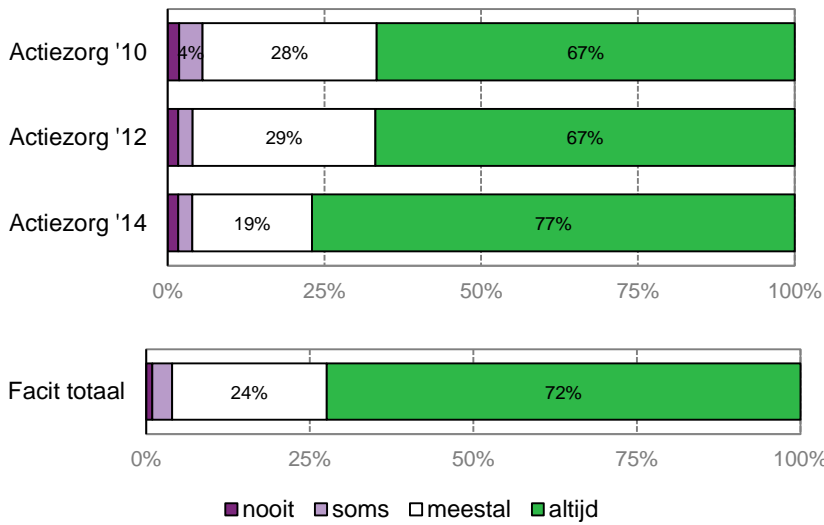
#### Deskundigheid

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)**

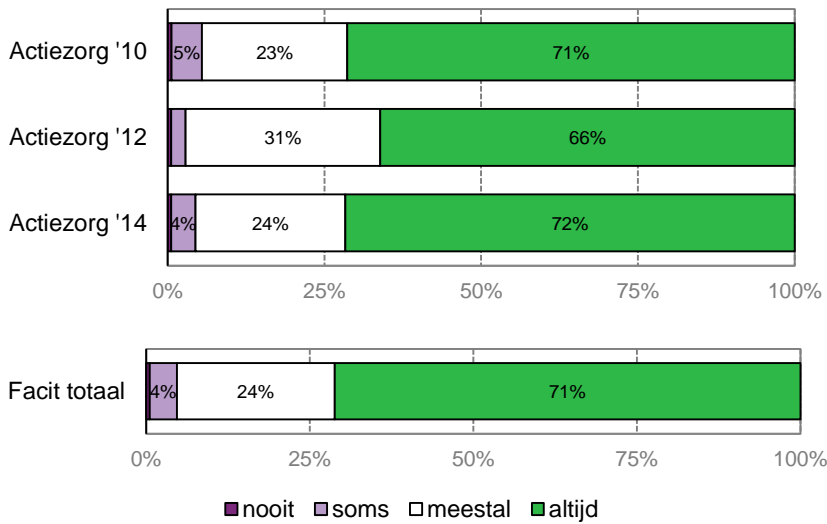


Actiezorg '10	162
Actiezorg '12	175
Actiezorg '14	178

Facit totaal	7152
--------------	------

N =

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

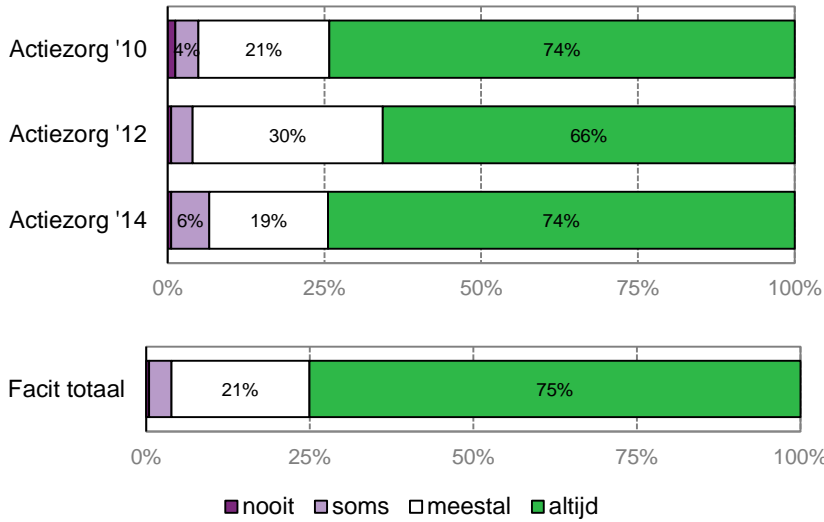


Actiezorg '10	164
Actiezorg '12	174
Actiezorg '14	180

Facit totaal	7147
--------------	------

N =

### 45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?

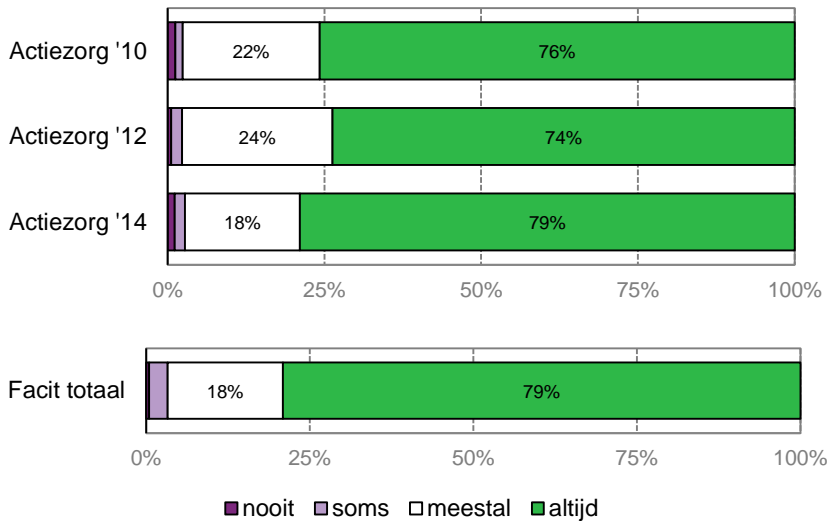


Actiezorg '10	163
Actiezorg '12	175
Actiezorg '14	180

Facit totaal	7157
--------------	------

N =

### 46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?

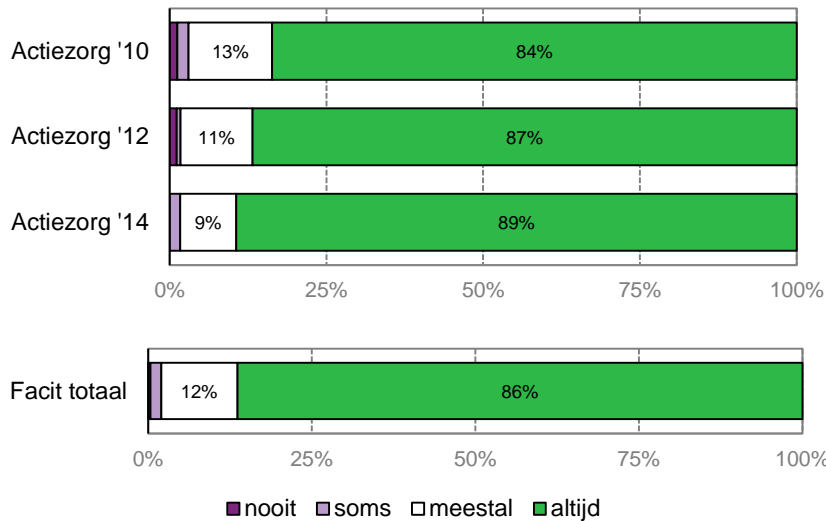


Actiezorg '10	165
Actiezorg '12	175
Actiezorg '14	180

Facit totaal	7151
--------------	------

N =

#### 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

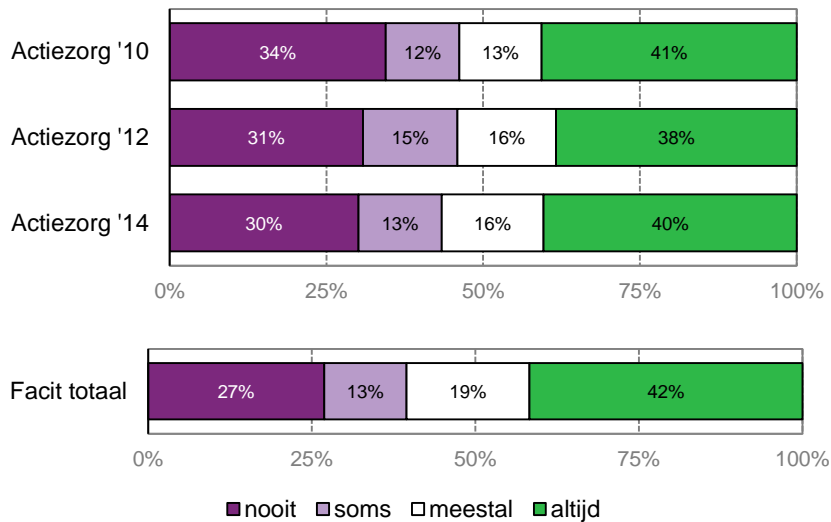


Actiezorg '10	165
Actiezorg '12	174
Actiezorg '14	179

Facit totaal	7149
--------------	------

N =

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

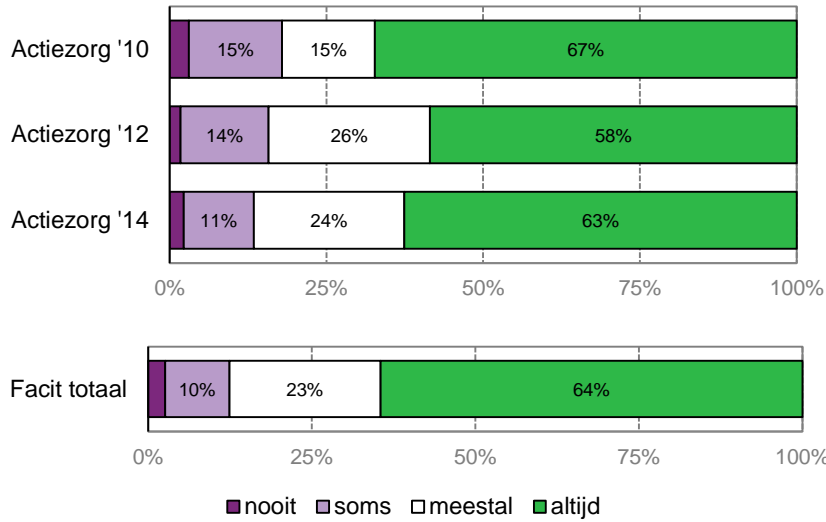


Actiezorg '10	145
Actiezorg '12	159
Actiezorg '14	166

Facit totaal	6593
--------------	------

N =

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

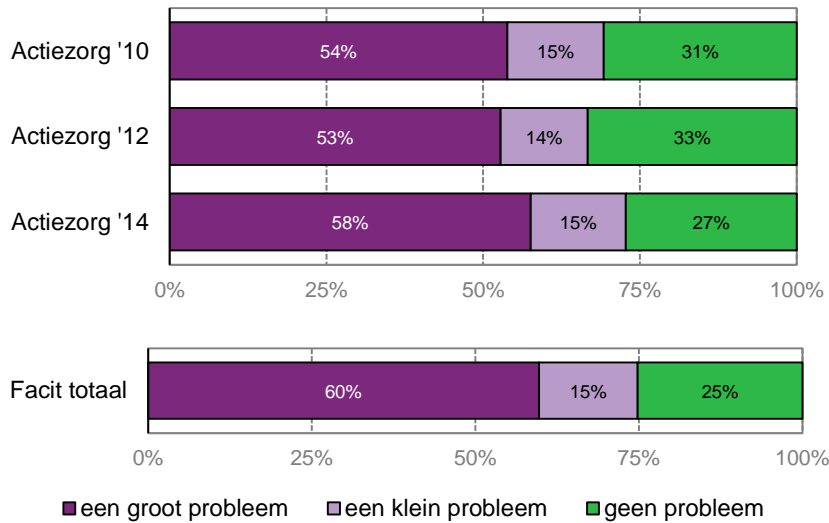


Actiezorg '10	162
Actiezorg '12	171
Actiezorg '14	179

Facit totaal	7003
--------------	------

N =

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



Actiezorg '10	121
Actiezorg '12	131
Actiezorg '14	143

Facit totaal	5285
	1684

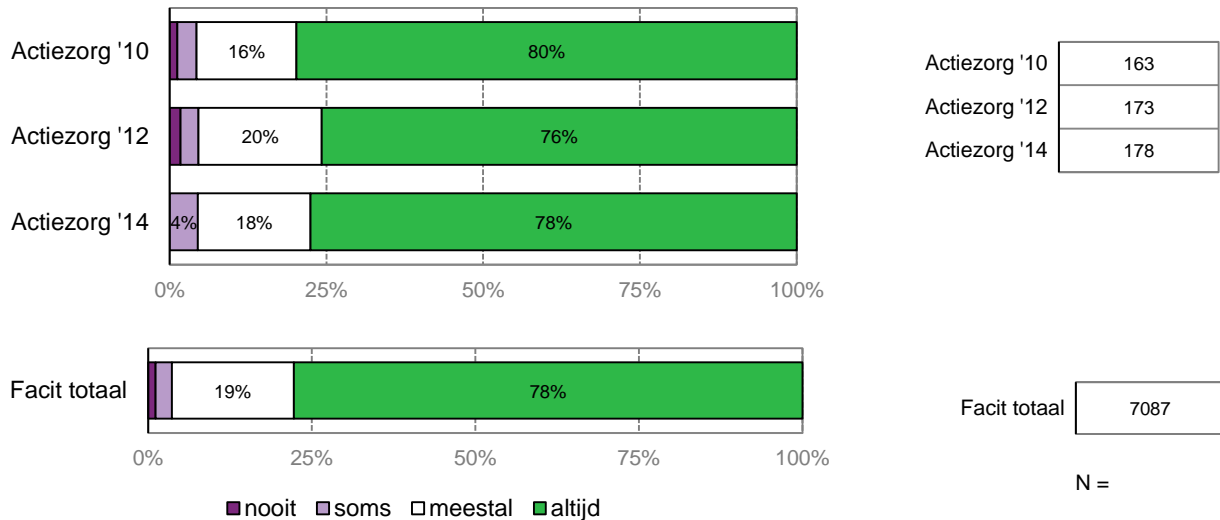
□ n.v.t. (mijn hulp spreekt mijn taal)

□ N =

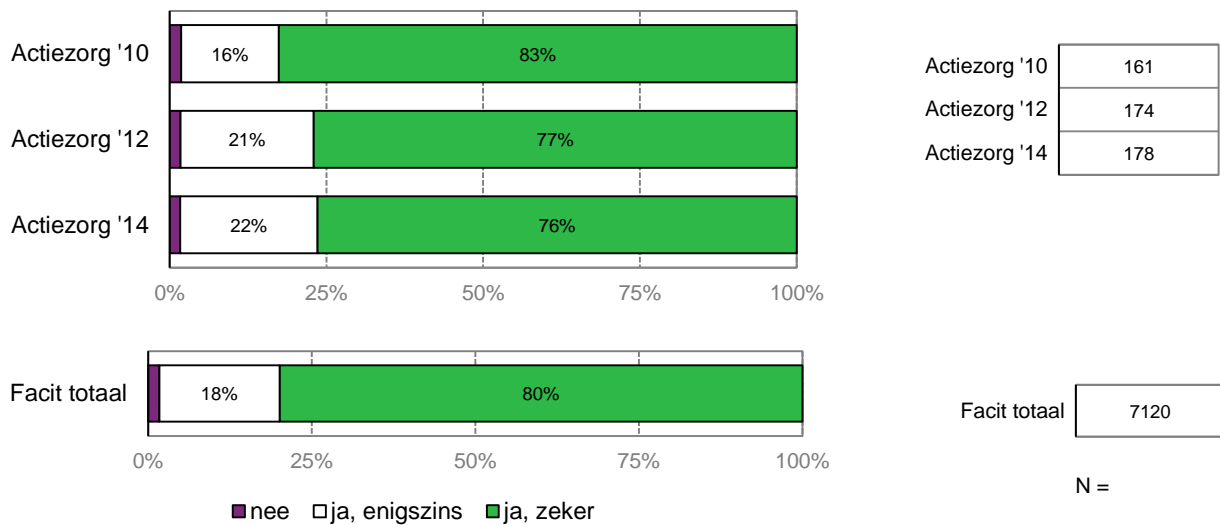
## Effectiviteit

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

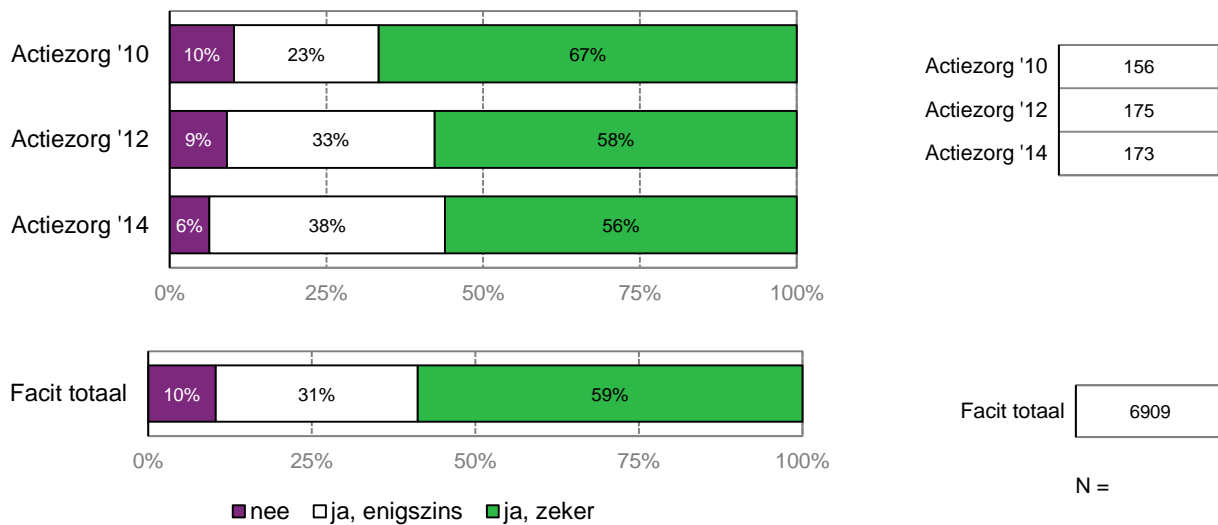
### 51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)



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

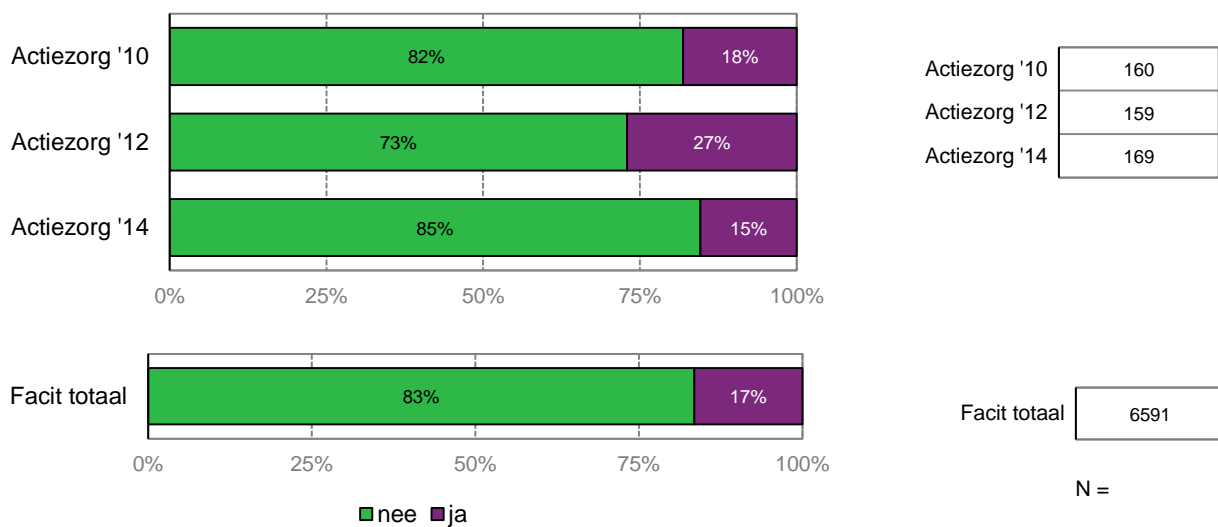


### 53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?



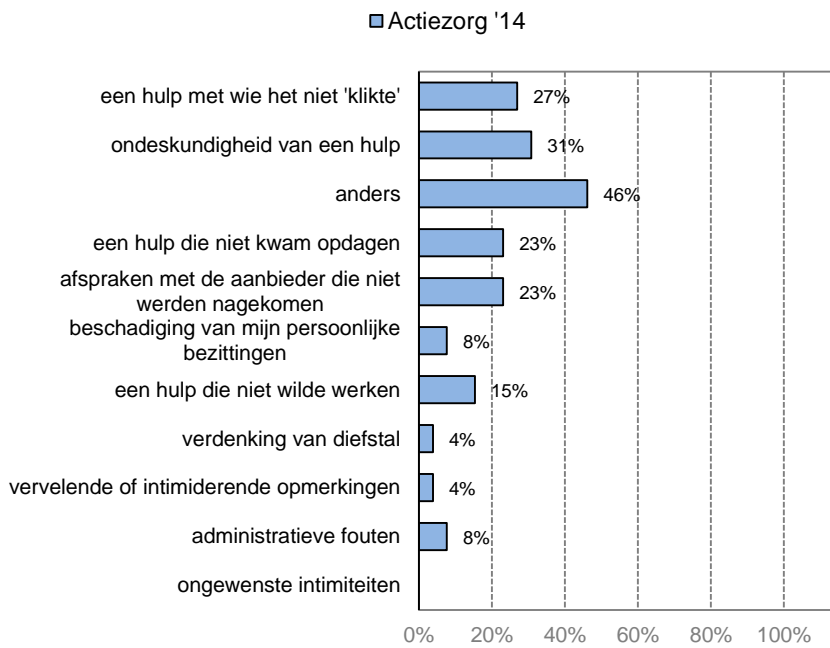
## C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

### 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?

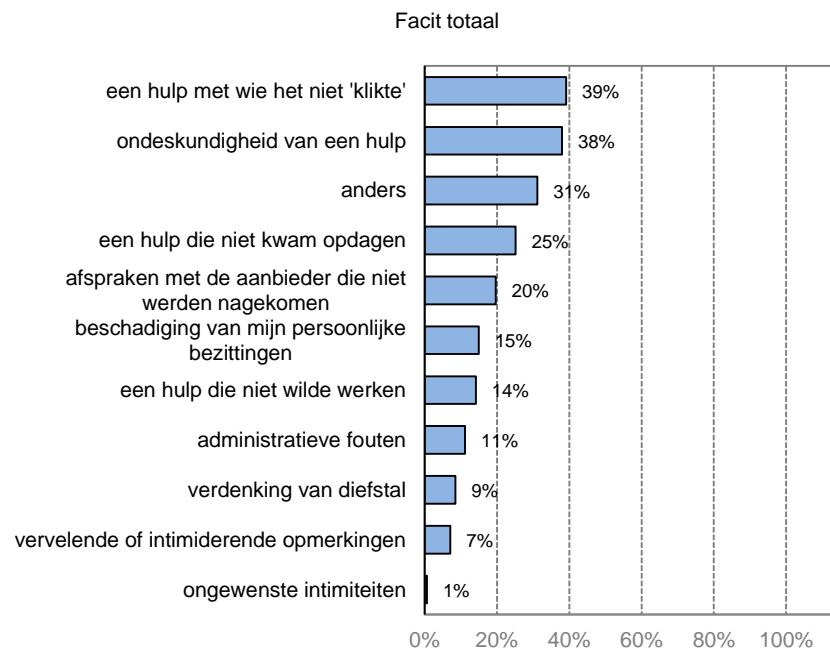




**55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)**



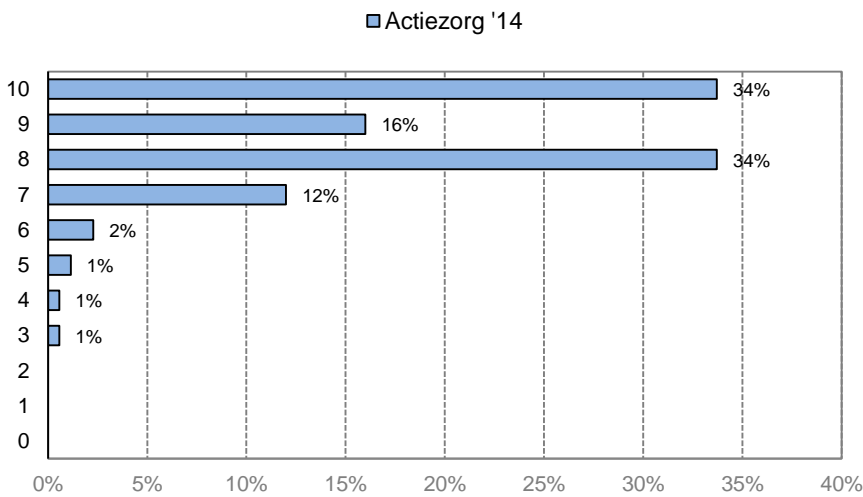
Actiezorg '14 26



Facit totaal 1053

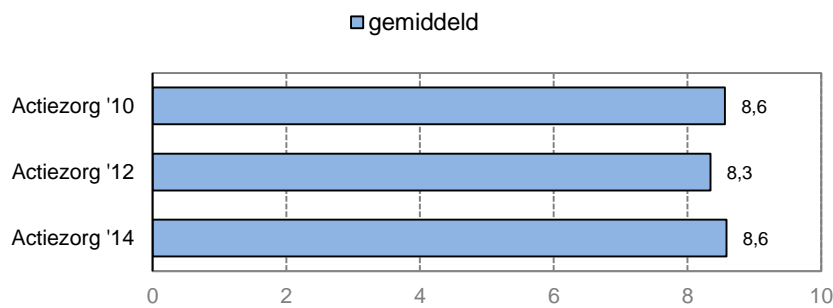
N =

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

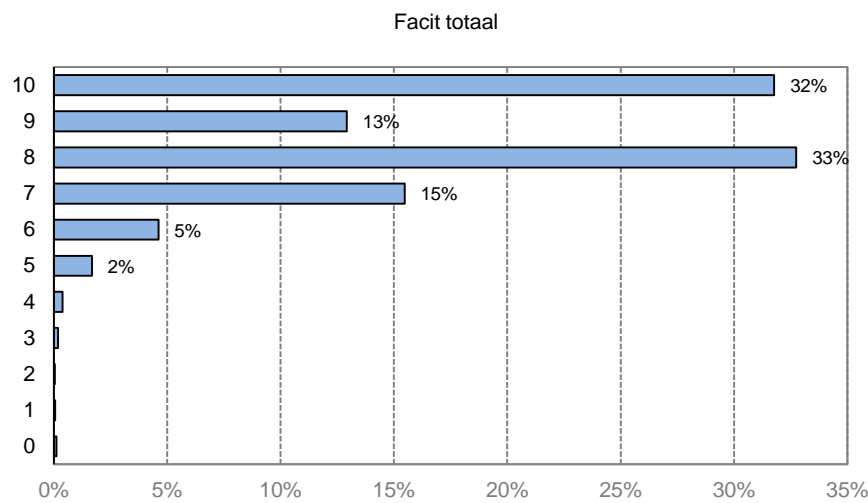


Actiezorg '14

Actiezorg '14



Actiezorg '10	162
Actiezorg '12	169
Actiezorg '14	175



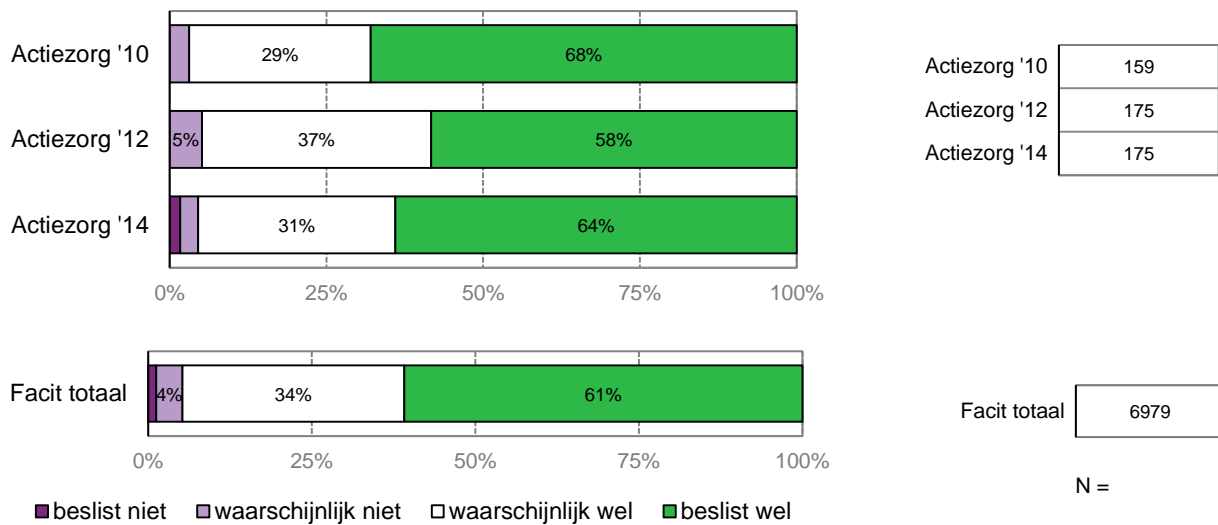
Facit totaal

N =

Facit totaal

gemiddeld

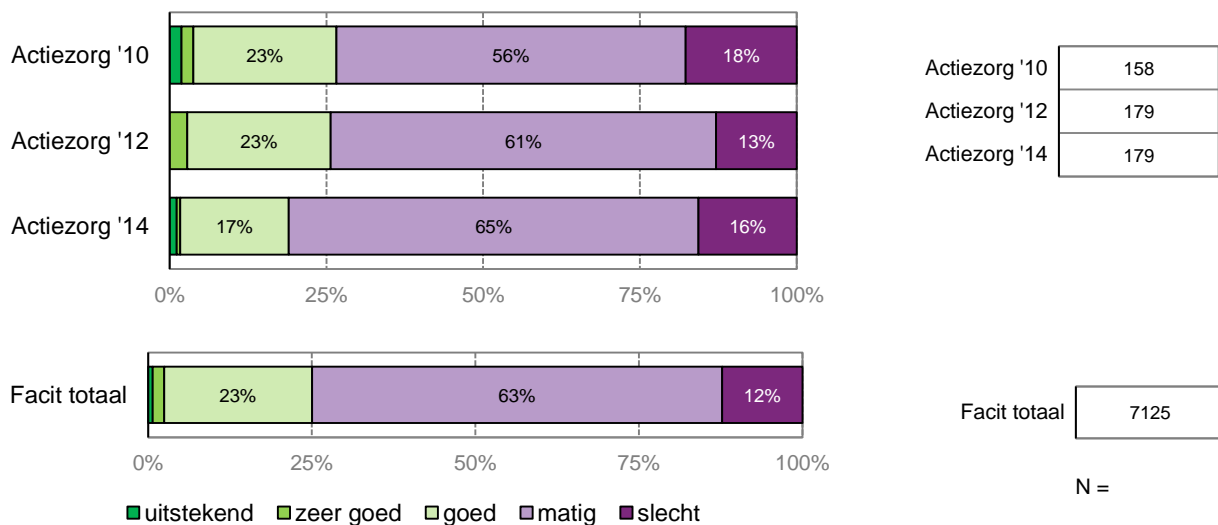
### 57. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?



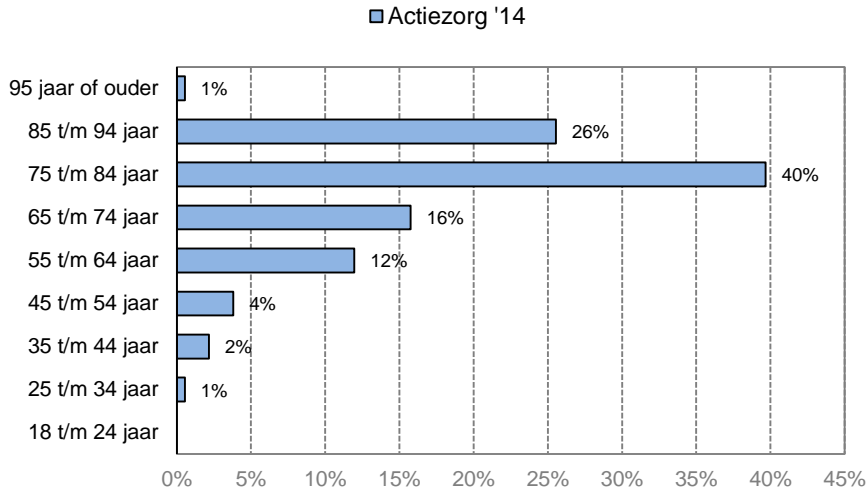
## D Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

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

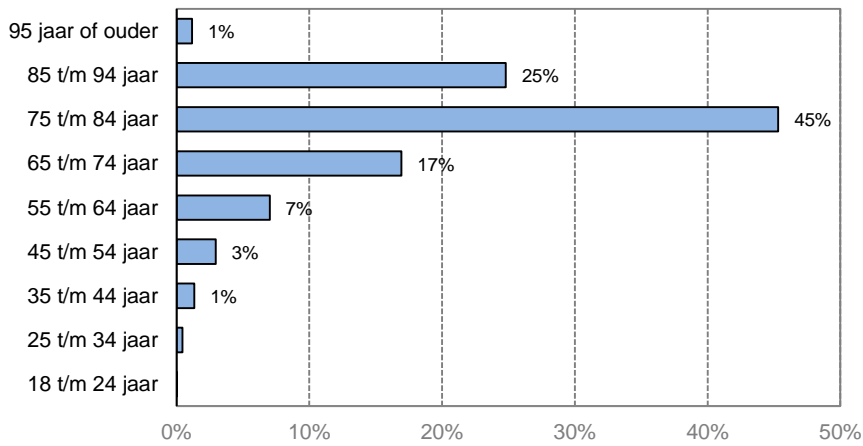


### 59. Wat is uw leeftijd?



Actiezoorg '14 184

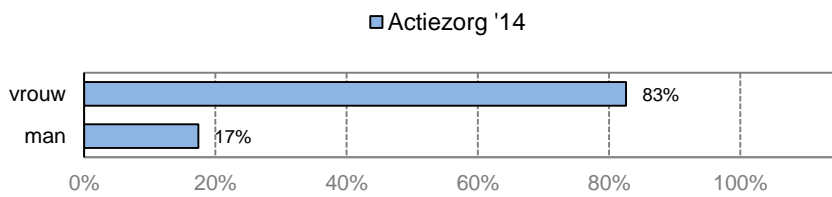
Facit totaal



Facit totaal 7334

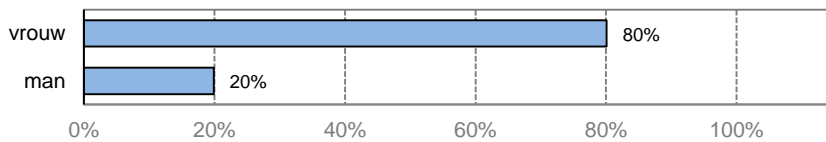
N =

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



Actiezoorg '14 184

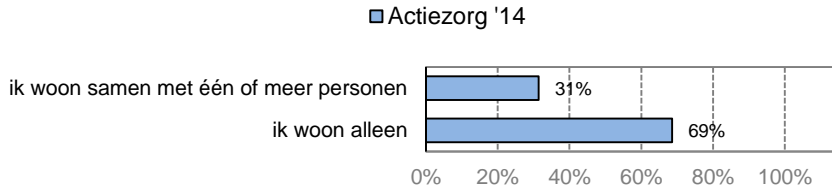
Facit totaal



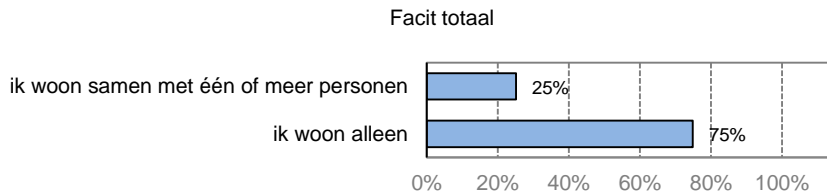
Facit totaal 7333

N =

### 61. Wat is uw woonsituatie?



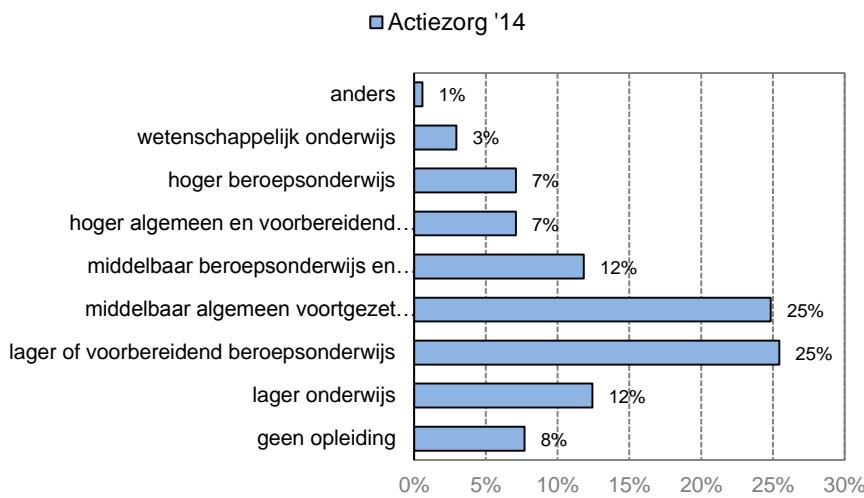
Actiezorg '14 175



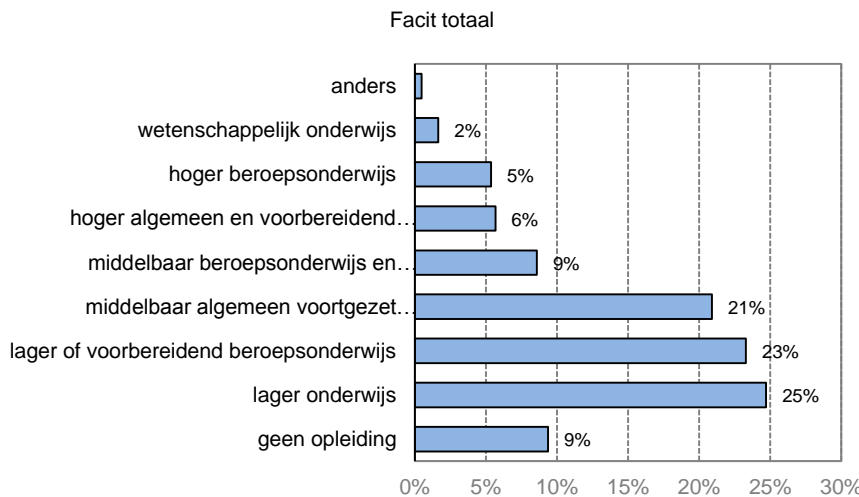
Facit totaal 7091

N =

### 62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



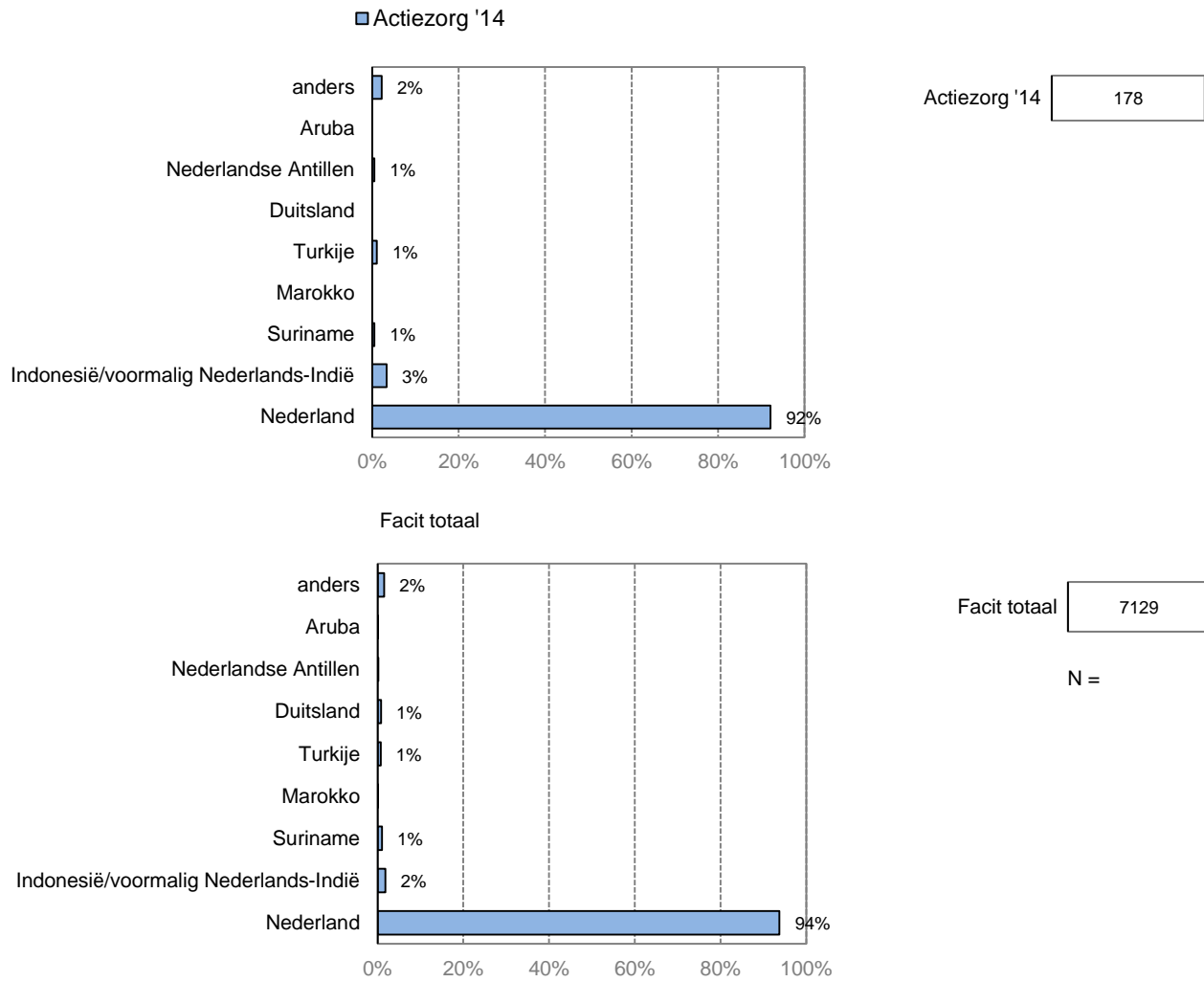
Actiezorg '14 169

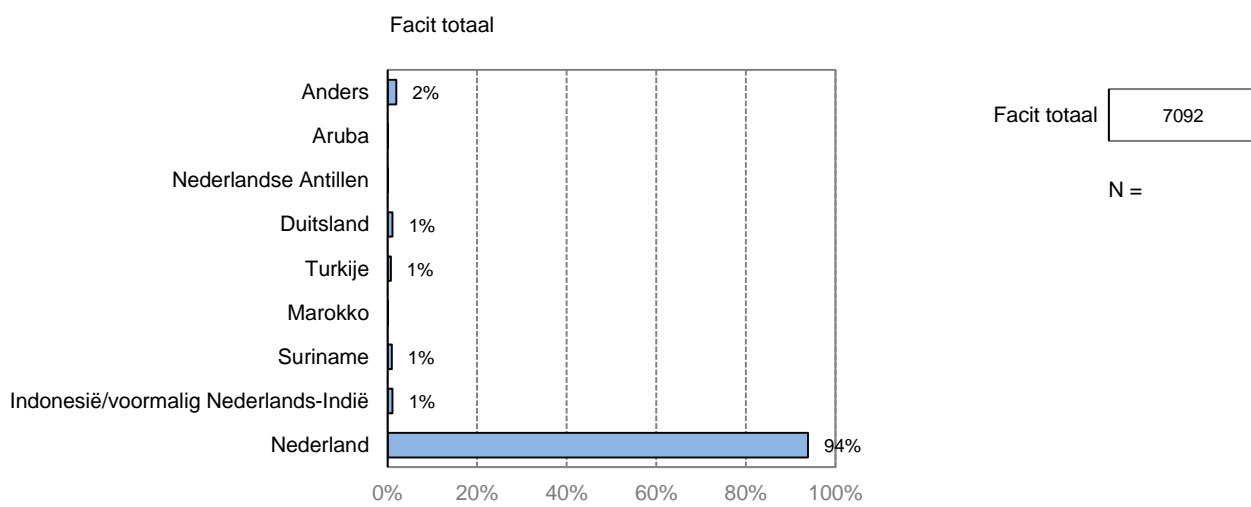
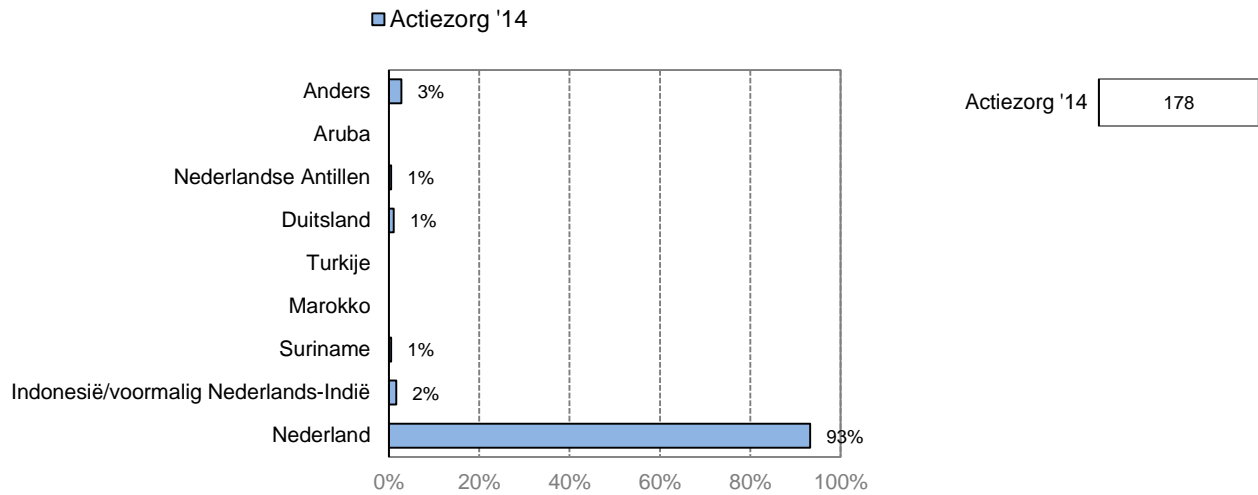


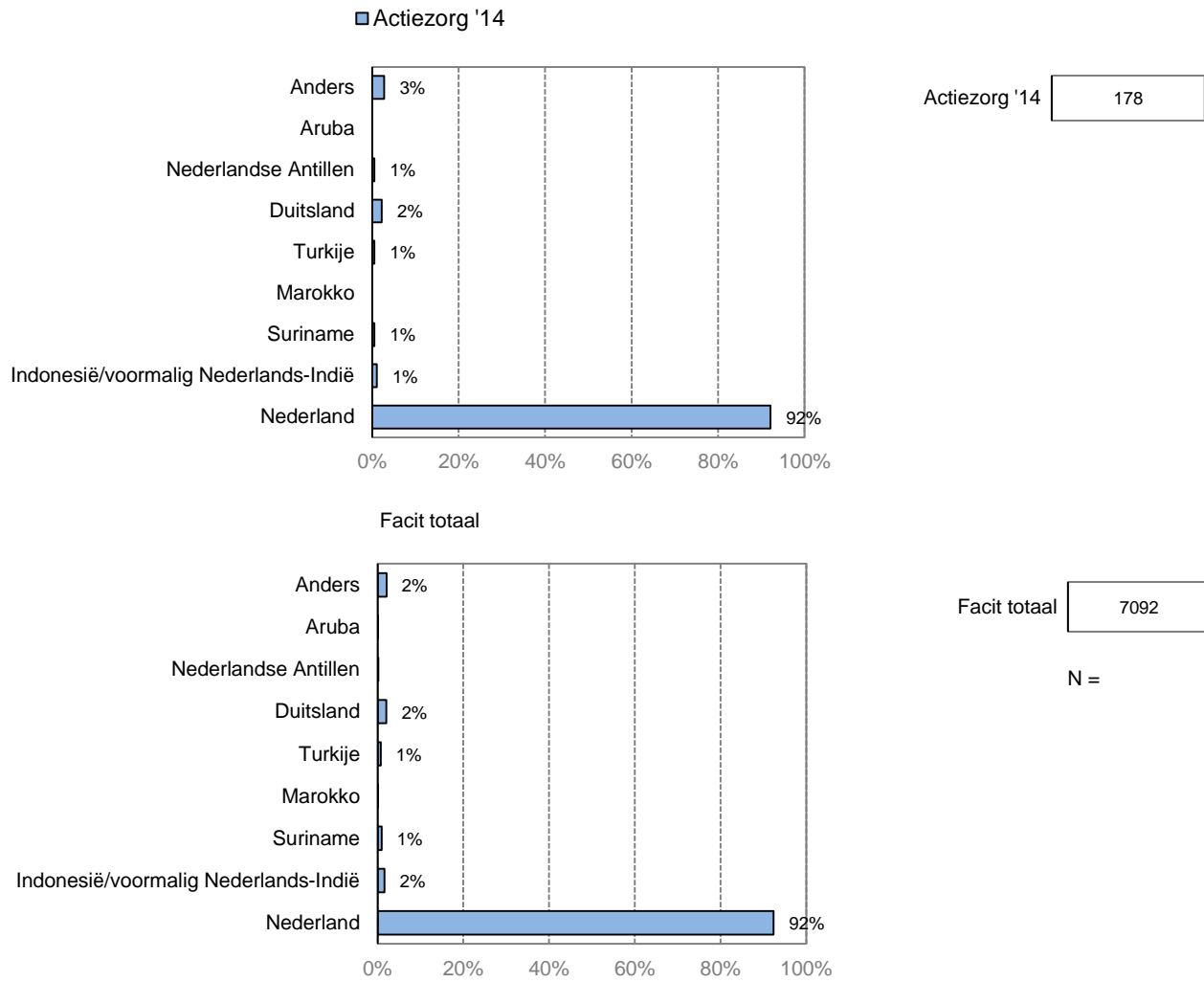
Facit totaal 6825

N =

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

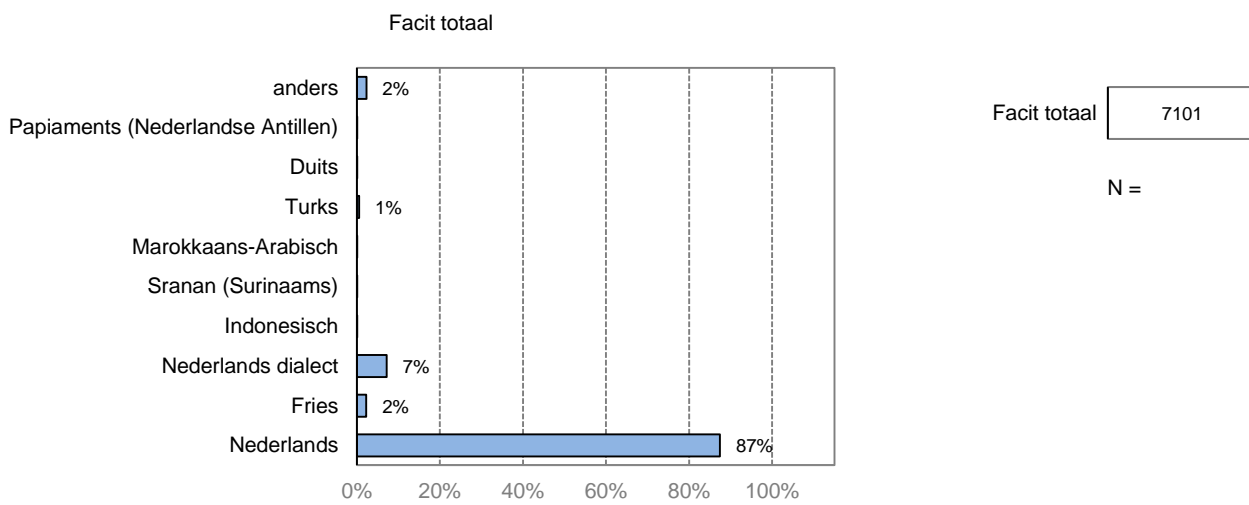
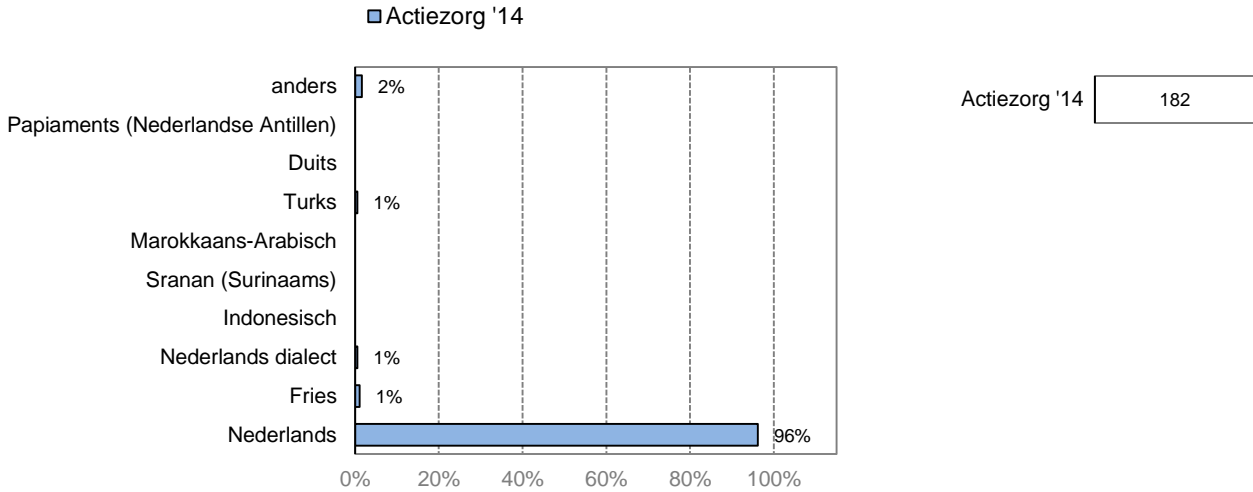


**64. Wat is het geboorteland van uw vader?**

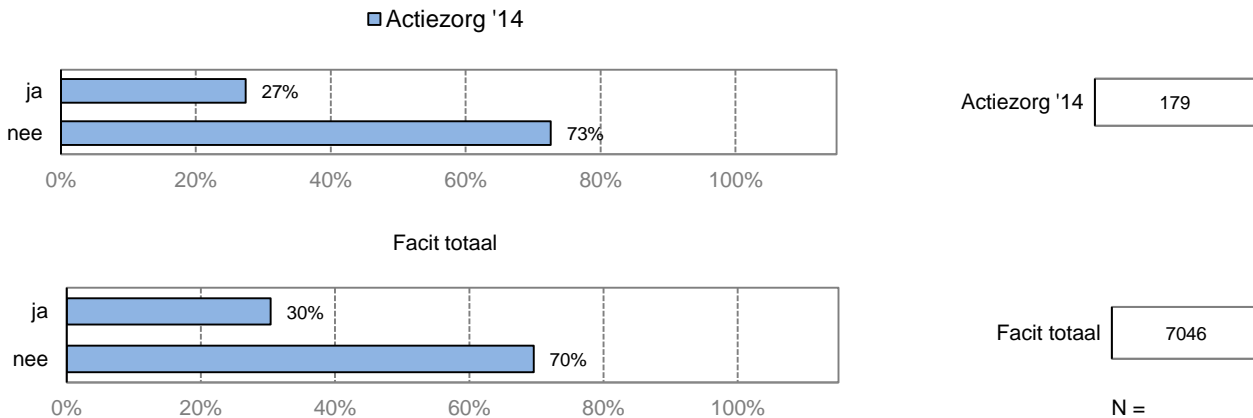
**65. Wat is het geboorteland van uw moeder?**



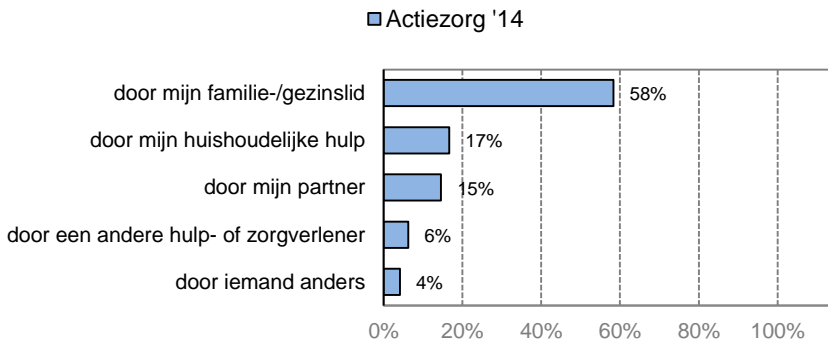
### 66. In welke taal praat u thuis het meeste?



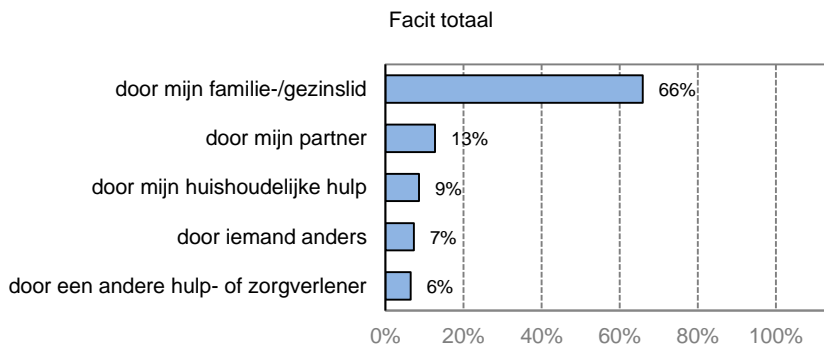
### 67. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?



### 68. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)



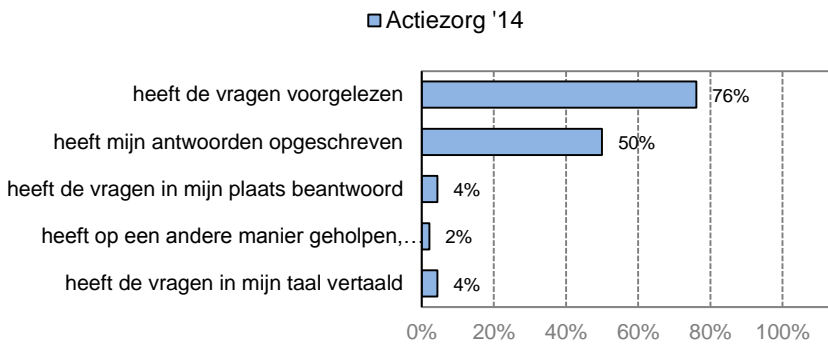
Actiezorg '14 48



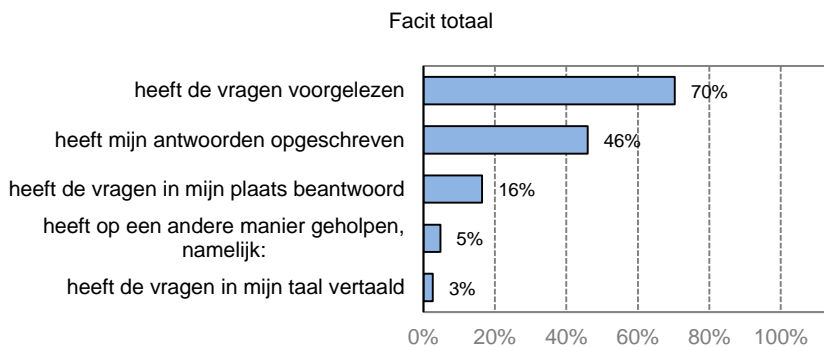
Facit totaal 2076

N =

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



Actiezorg '14 46



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.**

Bij deze vraag werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Afspraken over de huishoudelijke hulp*

- Meerdere keren word mij gevraagd hulp op andere dag/dagdeel (heel vervelend).

*Bejegening en privacy*

- Bemoeienis privé-zaken. Ongewenste hulpvaardigheid.
- Bemoeide met privé.
- Een keer bij kennismaking. Kwam bazig en grof over.

*Betrouwbaarheid*

- Te vroeg weggaan.
- Steeds later komen en steeds vroeger weggaan. Is goed opgelost heb nu een prima hulp.
- Na bericht wel andere zorgverlener dan de huidige.
- Blijven zitten kletsen tijdens middageten. Gaan wandelen met mevrouw liever hebben dat ze schoonmaakt.

*Deskundigheid*

- De vorige maakte niet goed schoon/snel klaar.
- Conflict met kinderen in verband met ontzettende bende in huis.

*Overig*

- Erg ruiken naar knoflook.
- Buitenlandse hulp die geregeld ging bidden op een kleedje.

### 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 Actie Zorg 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 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</b>	<b>indicatorscore</b>	<b>aantal respondenten</b>
<b>1 Klantgerichtheid</b>		
Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,3	58
Bejegening door de hulp bij het huishouden	3,8	149
<b>2 Communicatie en betrouwbaarheid</b>		
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,5	146
<b>3 Deskundigheid en effectiviteit</b>		
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	3,7	148
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	3,9	151

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.

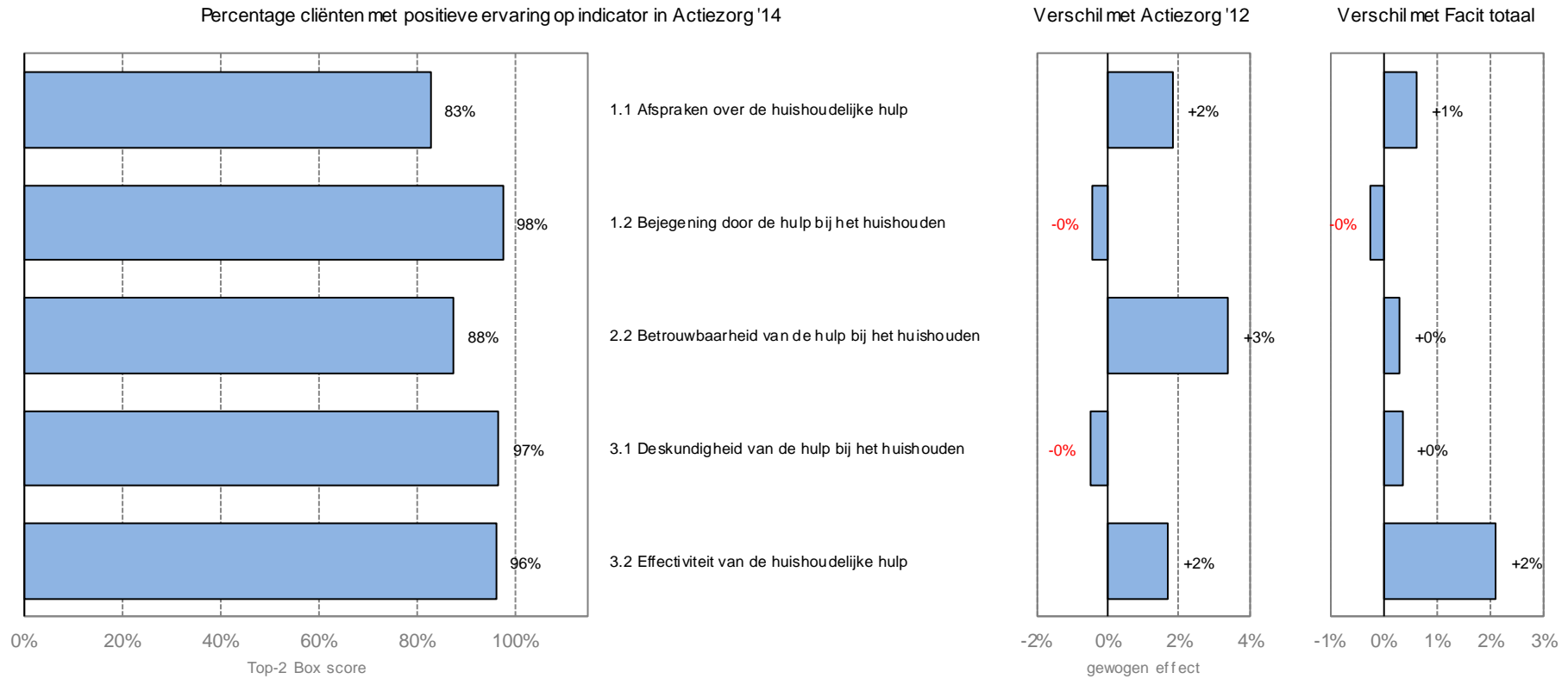
Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypotesetoetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschillen bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau 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.

### 2.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top 2-box scores blijkt dat Actie Zorg ten opzichte van 2012 op drie van de vijf indicatoren vooruitgang heeft geboekt. Twee indicatoren scoren gelijk ten opzichte van 2012. Ten opzichte van het Facit totaal scoort Actie Zorg op twee indicatoren beter. Het betreft hier echter geen significant hogere scores.

### 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 62% van de geraadpleegde cliënten zijn mondelinge werkafspraken met hen gemaakt over de hulp bij het huishouden die ze van Actie Zorg krijgen. 99% van de geraadpleegde cliënten bericht dat de mondeling gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

40% van de geraadpleegde cliënten zegt dat er met hen schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt. Van deze cliënten zegt 98% dat de schriftelijk gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

Van de geraadpleegde cliënten die hebben aangegeven schriftelijke werkafspraken te hebben, zegt 94% dat bij het opstellen van het plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden wordt met hun voorkeuren van de momenten waarop huishoudelijke hulp komt. 11% van deze cliënten zegt dat er in het plan afspraken zijn gemaakt over hoe Actie Zorg omgaat met de voordeursleutel. 92% heeft een exemplaar ontvangen van het plan met schriftelijke werkafspraken.

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

#### 1.2 Bejegening en privacy

99% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat de huishoudelijke hulp beleefd is tegen hen en 97% dat de huishoudelijke hulp hen serieus neemt. 98% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp aandachtig naar hen luistert en 96% dat de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor hen heeft. Ook voelt 98% van de geraadpleegde cliënten zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp. 98% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met hun spullen omgaat (meubels, servies, kleding etc.).

Van de geraadpleegde cliënten geeft 98% aan dat de huishoudelijke hulp zich niet ongevraagd bemoeit met hun privé-zaken en 93% 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 van minder dan 2 weken (27%) tot 2 weken tot 1 maand (34%) . 34% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dit niet meer te weten.

63% van de geraadpleegde cliënten benoemt de wachttijd als geen 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 88% van de geraadpleegde cliënten zijn de brieven en formulieren van Actie Zorg duidelijk. Van de cliënten zegt 99% dat Actie Zorg geen tegenstrijdige informatie geeft. 42% van de geraadpleegde cliënten zegt informatie te hebben gekregen over hun rechten, 62% zegt informatie te hebben gekregen over hun plichten. Voor 94% 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. 80% van de geraadpleegde cliënten weet bij wie ze met hun vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunnen in Actie Zorg. 30% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij Actie Zorg te hebben en volgens 94% van de cliënten voor wie de vraag van toepassing is, reageert hun vaste contactpersoon of leidinggevende correct op vragen, problemen of klachten.

### 2.2 Betrouwbaarheid

27% van de geraadpleegde cliënten zegt een kennismakingsgesprek gehad te hebben met de huishoudelijke hulp voor de start van de hulp bij het huishouden. 50% kan meebeslissen van wie (welke hulp) ze huishoudelijke hulp krijgen.

35% van de geraadpleegde cliënten meldt dat de huishoudelijke hulp een legitimatiebewijs kan laten zien, als de cliënt daar om vraagt. Het grootste deel van de geraadpleegde cliënten (86%) geeft aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing is, omdat ze de huishoudelijke hulp nooit om een legitimatiebewijs vragen.

Bij 96% van de geraadpleegde cliënten komt er, in een normale situatie, buiten de vakantieperiode, één huishoudelijke hulp in één maand over de vloer. Bij 4% is dit twee hulpen en bij 1% drie of vier komen er 5 of meer verschillende huishoudelijke hulpen in één maand over de vloer.

94% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden houdt (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 81% kan zelf bepalen of de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, bijvoorbeeld als de cliënt naar het ziekenhuis moet. 98% 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 93% van de geraadpleegde cliënten wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is en 86% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat hun huishoudelijke hulp met hen overlegt over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen).

De gemaakte afspraken over de hulp bij het huishouden worden volgens 97% van de cliënten nagekomen, het werk komt af. 68% 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

94% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat de huishoudelijke hulp vakkundig werkt (kennis heeft van en ervaring met diverse huishoudelijke taken) en 96% meent dat de huishoudelijke hulp zelfstandig werkt (weet wat er gedaan moet worden). Volgens 96% maken de huishoudelijke hulpen goed schoon, 93% zegt dat de hulpen ordelijk werken en 97% vindt dat zij hygiënisch werken. 98% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat hun huishoudelijke hulp hulpvaardig is.

Van de geraadpleegde cliënten heeft 57% aangegeven dat de huishoudelijke hulp onveilige situaties met hen bespreekt (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) en volgens 87% doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als de cliënt daar om vraagt. 27% van de geraadpleegde cliënten meent dat het geen probleem is als de huishoudelijke hulp hun taal niet spreekt.

#### 3.2 Effectiviteit

Volgens 96% van de geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp rekening met hun beperkingen (datgene wat de cliënt zelf nog wel en niet meer kan).

98% kan zichzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis en 94% 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

15% van de geraadpleegde cliënten heeft in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met Actie Zorg of met de huishoudelijke hulp die ze via Actie Zorg kregen. Dit betrof bijvoorbeeld een hulp met wie het niet 'klikte' (27%), ondeskundigheid van een hulp (31%), een hulp die niet kwam opdagen (23%), afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen (23%), andere redenen (46%).

95% van de geraadpleegde cliënten zou Actie Zorg 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 Actie Zorg.

Het meest voorkomende cijfer is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 3. Het gemiddelde cijfer voor Actie Zorg is een 8,6.



### 3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Actie Zorg 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 Actie Zorg 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 Actie Zorg omgaat met de voordeursleutel en leg deze ook vast in het plan.
- 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.
- Check bij kennismakings- en evaluatiegesprekken of brieven en formulieren van Actie Zorg duidelijk zijn en geen tegenstrijdige informatie bevatten. Als dit wel het geval is, kan de bestaande informatie aangepast worden op basis van de opmerkingen van de cliënt.
- 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.
- 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.
- Stel er eer in goed te reageren op vragen, problemen of klachten van cliënten en geef hierin als leiding het voorbeeld.
- 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.

### **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, indien van toepassing, 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.
- Benadruk bij medewerkers dat indien de cliënt vraagt of er iets extra's gedaan kan worden, dit mogelijk moet zijn. Zorg dat de medewerker het goed kan motiveren wanneer hij / zij iets niet mag doen.

### **Aanbeveling**

- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van Actie Zorg 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?